

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Высшая школа философии, истории и социальных наук

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Критическое мышление»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: Управление гостиничным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

Составители: Корочкин Федор Федорович, к. филос. н., Васинева Полина Александровна, кандидат философических наук.

Рабочая программа утверждена на заседании научно-методического совета института гуманитарных наук

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель научно-методического
совета института гуманитарных наук
В. Н. Маслов

Директор института гуманитарных наук	Т. В. Цвигун
Ведущий менеджер/руководитель ОПОП	Д. В. Гурин
ВО	

Содержание

1. Наименование дисциплины «**Критическое мышление**».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Критическое мышление».

Цель и задачи дисциплины

Ключевой целью является развитие у обучающихся навыков анализа и синтеза, формулирования выводов, аргументации и обоснования оценок и суждений, принятия решений в различных сферах жизни, формирование общей экологии мышления.

Дисциплина посвящена практическому изучению принципов формирования и применения объектно-ориентированного критического мышления как в фокусе эпистемологической проблематики в целом, так и в условиях современного информационного пространства в частности.

Дисциплина построена в логике освоения как академической (исследовательской) применимости критического мышления, так и в связи с фундаментальными ценностными вызовами современности.

Основная проблематика дисциплины разворачивается на пересечении трех траекторий (задач): академической (исследовательской), коммуникационной (общественной) и аксиологической.

Академический трек в изучении дисциплины связан с возможностью построения эффективной исследовательской программы, корректным целеполаганием научной и практико-ориентированной работы, ее целостной актуализацией и точностью обнаружения объекта и предмета.

Коммуникационная проблематика затрагивает спектр вопросов от стратегий аргументации (в т.ч. и научной) до формирования способности противостояния манипулятивным технологиям, применяемых в массовых коммуникациях.

Аксиологический ракурс фиксирует векторы применения критического мышления в повседневной деятельности, включая возможности решения нравственных вызовов в индивидуальном и социальном взаимодействии, а также интерпретацию художественных и публицистических произведений.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. УК-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. УК-1.3. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи.	Знать: критерии постановки задач в соответствии в целью Уметь: анализировать информацию и работать с большим количеством источников информации Владеть: технологиями поиска решений поставленной задачи и анализа последствий возможных решений задачи

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Критическое мышление» представляет собой дисциплину обязательной части блока дисциплин подготовки студентов.

4. Виды учебной работы по дисциплине

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Типология ошибок в аргументации и логических заблуждений	Виды логических ошибок. Правила и ошибки в аргументации. Правила и ошибки по отношению к тезису. Правила и ошибки по отношению к аргументам. Правила и ошибки демонстрации.
2	Эпистемологические, психологические и коммуникационные истоки заблуждений	Эпистемологические истоки заблуждений. Понятие эпистемологического препятствия (Г. Башляр). Виды препятствий и их функционирование. Психологические истоки заблуждений. Коммуникационные истоки заблуждений. Методы убеждения. Законы общественного мнения (Cantril Hadley). Приемы введения в заблуждение.

3	Риторические приемы: манипулятивный потенциал в аргументации	Основные риторические приемы публичного выступления. Софистика.
4	Критическое мышление, противодействие манипулятивным технологиям и интерпретация текста	Определение и установки. Анализ печатного источника. Анализ устного выступления. Выявление и противодействие фейкам.
5	Стратегии построения критически аргументированного изложения авторской позиции	Типология стратегий аргументации в устном изложении. Типология стратегий аргументации в письменном изложении. Монологическая и диалогическая аргументация.

6 Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1: Типология ошибок в аргументации и логических заблуждений.

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

Тема 1: Типология ошибок в аргументации и логических заблуждений.

Вопросы для обсуждения: виды логических ошибок, правила и ошибки в аргументации, интерпретации и презентации.

Тема 2: Эпистемологические, психологические и коммуникационные истоки заблуждений.

Вопросы для обсуждения: эпистемологические, психологические и коммуникативные истоки заблуждений.

Тема 3: Риторические приемы: манипулятивный потенциал в аргументации.

Вопросы для обсуждения: риторические приемы, софистические приемы.

Тема 4: Критическое мышление, противодействие манипулятивным технологиям и интерпретация текста.

Вопросы для обсуждения: подходы к анализу источника, выявление сверхзадачи текста/выступления, критерии идентификации фейков.

Тема 5: Стратегии построения критически аргументированного изложения авторской позиции.

Вопросы для обсуждения: типология стратегий, монологическая и диалогическая аргументация.

Требования к *самостоятельной* работе студентов

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы по следующим темам: Типология ошибок в аргументации и логических заблуждений.
2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего выполнение упражнений, выдаваемых на практических занятиях по следующим темам:

Типология ошибок в аргументации и логических заблуждений, Эпистемологические, психологические и коммуникационные истоки заблуждений, Риторические приемы: манипулятивный потенциал в аргументации, Критическое мышление, противодействие манипулятивным технологиям и интерпретация текста, Стратегии построения критически аргументированного изложения авторской позиции

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое

обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Типология ошибок в аргументации и логических заблуждений	УК-1.1	Опрос
Эпистемологические, психологические и коммуникационные истоки заблуждений	УК-1.1	Опрос
Риторические приемы: манипулятивный потенциал в аргументации	УК-1.1, УК-1.2	Опрос
Критическое мышление, противодействие манипулятивным технологиям и интерпретация текста	УК-1.2, УК-1.3	Опрос, контрольная работа
Стратегии построения критически аргументированного изложения авторской позиции	УК-1.2, УК-1.3	Опрос, контрольная работа, создание контрольного кейса

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

1. Дебаты (работа в малых группах)

Цель задания

Сформировать понимание сложности стратегии и тактики аргументации, потенциально неоднозначного характера обсуждаемых проблем, а также необходимости всестороннего изучения вопроса перед формулировкой исследовательских выводов.

Алгоритм выполнения

Обучающиеся на предшествующем занятии делятся на две команды. В качестве самостоятельной работы командам необходимо ознакомиться с предложенным преподавателем текстом (комплексом текстов) и тезисом, а затем подготовиться отстаивать и позицию утверждения (верю), и отрицания (не верю), то есть подготовить набор аргументов и контраргументов, а также попытаться спрогнозировать логику потенциальных вопросов от оппонентов.

На занятии команды узнают, какую позицию предстоит отстаивать. Сама дискуссия проходит по правилам, близким к Академическим дебатам (IDEA), однако не обязана следовать им полностью.

По завершении игры в режиме свободной проблемной дискуссии участники совместно с преподавателем подводят итоги. Рекомендуются также в качестве домашнего задания попросить обучающихся написать индивидуальные рефлексивные эссе с оценками прошедшего занятия и ответить на вопросы о моментах в отношении собственного участия и выступления всей команды, характере реализованной позиции в команде, способах улучшения подготовки и реализации стратегии аргументации.

Задание может выполняться также в индивидуальном формате. В этом случае обучающиеся самостоятельно готовят письменные обзоры проблемы, содержащие как защиту тезиса, так и его отрицание.

2. Объекто-ориентированное письмо

Цель задания

Сформировать у обучающихся навыки многоуровневого проникновения в текст и интерпретации его содержания, выявления логики авторской аргументации, ее слабых и сильных сторон, а также повысить навыки подготовки и написания научных статей и эссе.

Алгоритм выполнения

В ходе самостоятельной работы, предшествующей практическому занятию, обучающиеся читают выбранный из предложенного преподавателем или самими обучающимися краткого перечня (2-4 ед. наименований) текст — таким образом, чтобы в итоге все тексты были выбраны как минимум 3 обучающимися.

На практическом занятии преподаватель предлагает провести анализ текста по следующему алгоритму:

1. Описать письменно в свободной форме общие впечатления от текста.
2. Составить письменно перечень из 5-7 вопросов к автору текста — так, как если бы обучающиеся могли задать их лично. При этом необходимо формулировать именно вопросы, а не указывать на противоречия или ошибки в тексте. Один из вопросов оставить скрытым (не публиковать в п. 5).

3. Указать письменно основные содержательные тезисы (3-5), на которых строится авторская аргументация. Озвучить результаты.
4. Выбрать один из вопросов другого обучающегося (п. 2). Используя собственный опыт прочтения текста, а также результаты дискуссии (п. 3), письменно дать ответ, попытавшись высказаться от имени автора текста — так, как если бы автор сам писал ответ.
5. Составить письменно перечень из 4-6 наиболее спорных и/или противоречивых авторских тезисов. При наличии указать на ошибки и наиболее слабые места в аргументации.
6. Озвучить в рамках группового обсуждения результаты из п. 4 (ответ на вопрос одноклассника).
7. Выбрать в тексте два фрагмента: (а) который представляется наиболее важным самому обучающемуся; (б) который, вероятно, является наиболее важным для автора. Письменно обосновать свой выбор. Озвучить результаты.
8. Выбрать скрытый вопрос из п. 2 или любой другой не отвеченный одноклассниками в пп. 4/6. Опираясь на промежуточные результаты занятия, самостоятельно дать ответ на собственный вопрос, попытавшись высказаться от имени автора текста — так, как если бы автор сам писал ответ.
9. Выбрать один из спорных тезисов другого обучающегося (п. 5). Опираясь на промежуточные результаты дискуссии, попробовать письменно вступить в полемику, стремясь продемонстрировать, что ошибки в авторском суждении нет ИЛИ обосновать, почему автор допустил эту ошибку/неточность. Озвучить результаты.
10. Еще раз просмотреть текст. Письменно сформулировать тезисы, которые автор не указывает прямо, однако подразумевает. Озвучить результаты.
11. Составить письменно перечень внешних связей и ассоциаций, которые анализируемый текст имеет с другими текстами сходного жанра.
12. В рамках итогов свободной дискуссии выделить цели, которые, вероятно, автор ставил перед собой при написании текста. Реконструировав логику авторского рассуждения, прокомментировать, насколько удалось достичь этих целей. Свободной дискуссии может предшествовать одна или несколько сессий с письменной формулировкой ответов на вопросы для обсуждения.

Количество и порядок заданий в алгоритме могут варьироваться на усмотрение преподавателя. Кроме того, рекомендуется строго ограничивать время на выполнение каждого пункта.

Письменные задания рекомендуется выполнять с использованием облачных сервисов.

Задание может выполняться также в индивидуальном формате в виде подробного плана эссе, разворачиваемого по сходному алгоритму, а также в формате работы в малых группах — при большой численности обучающихся на потоке.

В случае выполнения задания в малых группах обязательно представление общего результата (коммюнике) работы над текстом от каждой команды с последующей краткой совместной дискуссией.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Понятие критического мышления.
2. Критическое мышление и социокультурные вызовы современности.
3. Критическое и объекто-ориентированное мышление в междисциплинарном дискурсе.
4. Типология логических ошибок.
5. Правила и ошибки в аргументации.
6. Правила и ошибки по отношению к тезису.
7. Правила и ошибки по отношению к аргументам.
8. Правила и ошибки демонстрации.
9. Эпистемологические истоки заблуждений.
10. Понятие эпистемологического препятствия (Г. Башляр). Виды препятствий и их функционирование.
11. Психологические истоки заблуждений.
12. Коммуникационные истоки заблуждений.
13. Методы убеждения. Законы общественного мнения.
14. Основные риторические приемы публичного выступления. Софистика.
15. Стратегии анализа печатного источника.
16. Стратегии анализа устного выступления.
17. Критерии выявления и стратегии противодействия фейкам.
18. Типология стратегий аргументации в устном изложении.
19. Типология стратегий аргументации в письменном изложении.
20. Монологическая и диалогическая аргументация.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100

Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература:

1. Непряхин, Н. Анатомия заблуждений: Большая книга по критическому мышлению Н.Непряхин. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 578 с. — ISBN 978-5-961439-3 — URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=368511> (дата обращения: 10.01.2022)
2. Светлов, В. А. Логика : учебное пособие / В. А. Светлов. — Москва : Логос, 2020. — 432 с. — ISBN 978-5-98704-618-0. — Текст : электронный // Знаниум: электронно-библиотечная система. — URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=367440> (дата обращения: 10.01.2022)

Дополнительная литература

1. Махаматов, Т. М. Философия (с кейсовыми задачами) : учебное пособие / Т.М. Махаматов, Т.Т. Махаматов. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 294 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1146774. - ISBN 978-5-16-016439-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1146774> (дата обращения: 10.01.2022)
2. Логика. Теория аргументации / Дягилев Василий Васильевич, Разов Павел Викторович — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 192 с. Учебное пособие. Текст:

электронный — URL: <https://e.lanbook.com/book/192248> (дата обращения: 10.01.2022)

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантиана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ И ИНТЕРКУЛЬТУРНОЙ АДАПТАЦИИ»

Шифр: 43.03.03
Направление подготовки: «Гостиничное дело»
Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

Составители: Мутавчи Еликанида Павловна, старший преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины «Основы психологии и интеркультурной адаптации».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Основы психологии и интеркультурной адаптации».

Цель освоения дисциплины:

- раскрыть основные вопросы психологии;
- содействовать развитию гуманистического мировоззрения студентов;
- помочь студентам более объективно разобраться в себе и окружающем мире;
- стимулировать студентов к использованию полученных психологических знаний в будущей профессиональной деятельности;
- развить способности к правильной интерпретации конкретных проявлений коммуникативного поведения в различных культурах;
- сформировать навыков мышления в рамках мультикультурализма как позитивного отношения к другим культурам и коммуникативной компетентности в сфере межкультурных контактов, в первую очередь, на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
УК – 3	<p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует</p>	<p>Знать: сущность сознания, подсознания и самосознания и их взаимодействие в процессе решения жизненно важных и профессиональных задач; сущностные характеристики основных типов интеркультурного общения и их специфику в различных сферах международного сотрудничества.</p> <p>Уметь: использовать полученные по общей психологии знания в своей учебной и профессиональной деятельности; выявлять основные факторы, как положительно влияющие на процесс интеркультурной адаптации, так и проявляющие себя как коммуникативные барьеры.</p> <p>Владеть: разнообразными вариантами интеркультурного общения; субъектами общения; уровнями и глубине интеркультурного взаимодействия; спецификой протекания процесса адаптации в сфере туризма, научных, деловых, профессиональных и межличностных контактов.</p>

	последовательность шагов для достижения заданного результата	
УК – 6	<p>УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p>	<p>Знать: основные направления и условия формирования личности, ее отношений к другим людям, самой себе, труду и материальным ценностям; этностереотипы и методы их преодоления для успешного кросскультурного взаимодействия.</p> <p>Уметь: формулировать максимально полно образ национально характера, уметь снимать психологическую напряженность в межкультурном взаимодействии и корректировать негативные этностереотипы в своем собственном поведении.</p> <p>Владеть: представлениями о национальном складе ума, темпераменте, характере; о национальных особенностях этики и этикета, о стереотипах восприятия в отношениях типа «свой – чужой».</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы психологии и интеркультурной адаптации» представляет собой дисциплину обязательной части блока дисциплин подготовки студентов.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

Наименование раздела	Содержание раздела
Тема 1. Предмет психологии, ее структура и задачи. Методы исследования в психологии.	<p>Определение психологии как науки. Житейская и научная психология. Специфика научно-психологического знания. Взаимосвязь психологии с другими науками. Задачи современной психологии. отрасли психологии. Связь психологической науки и практики. Методы исследования в психологии.</p>
Тема 2. Историческое развитие психологии.	<p>Античные и древневосточные психологические воззрения. Учение о душе в эпоху средневековья. Психологические воззрения эпохи Возрождения. Формирование психологических концепций в XVII – XVIII вв. Развитие психологии в XIX в.</p> <p>Зарубежные психологические школы первой половины XX в. Общая характеристика направлений, возникших в психологической науке в этот период. Бихевиоризм. Гештальтпсихология. Психоанализ. Развитие психоаналитических идей в неопрейдизме (К.Хорни, Э.Фромм, К.Юнг, А.Фрейд и др.) Становление когнитивной психологии, транзактного анализа, гуманистических теорий.</p> <p>Развитие психологии в России. Особенности современной отечественной и зарубежной психологии.</p>
Тема 3. Понятие о психике человека. Развитие психики в филогенезе и онтогенезе.	<p>Понятие о психике человека. Понятие ВНД (высшей нервной деятельности) как физиологической основы психики. Строение и функциональная организация нервной системы человека. Деление нервной системы на центральную и периферическую. Строение и функции ЦНС человека. Строение и принципы работы нервных клеток.</p> <p>Возникновение психики в животном мире. Взаимосвязь развития нервной системы животных и человека с развитием психики. Понятие о стадии элементарной сенсорной психики. Характеристика стадии перцептивной психики. Общая характеристика психики животных. Инстинкты, навыки,</p>

	интеллектуальное поведение. Сознание как высшая форма развития психики. Возрастная периодизация психики.
Тема 4. Ощущение и восприятие.	Общее понятие об ощущениях. Классификация ощущений. Общие психофизиологические закономерности ощущений. Особенности отдельных видов ощущений. Общее понятие о восприятии. Классификация восприятия. Общие закономерности восприятия. Особенности восприятия пространства и времени. Индивидуальные различия в восприятии. Восприятие человека человеком. Восприятие человеком окружающей его предметной среды.
Тема 5. Мышление, речь и воображение.	Понятие о мышлении. Виды мышления (наглядно-действенное, наглядно-образное, словесно-логическое). Классификация явлений мышления. Закономерности мышления. Структура мыслительной деятельности при решении нестандартных задач. Творческое мышление. Виды и функции речи. Понятие о воображении. Виды воображения.
Тема 6. Память. Внимание.	Интеллект человека. Понятие о памяти. Классификация явлений памяти. Закономерности памяти. Нарушения памяти. Мнемические свойства человека. Понятие внимания. Основные виды, свойства внимания.
Тема 7. Эмоционально-волевые процессы.	Понятие об эмоциях. Эмоциональные качества личности. Свойства и виды эмоций. Высшие эмоции – чувства. Общие закономерности эмоций и чувств. Понятие о воле. Волевые качества личности.
Тема 8. Понятие личности в психологии.	Общее представление о личности. Соотношение и области применения понятий «человек», «индивид» «личность», «индивидуальность», «субъект деятельности». История исследования личности в психологии. Современные теории личности. Обзор западных и отечественных теорий личности
Тема 9. Темперамент и характер. Способности.	Проблематика изучения темперамента: история и современность. Типологический подход к исследованию темперамента. Общая характеристика основных типов темперамента (холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик). Гуморальные теории темперамента (Гиппократ, Гален). Конституциональные (морфологические) теории: типологии темперамента Э. Кречмера, У. Шэлдона. Нейрофизиологические основы темперамента, его связь с типами ВНД. Классификация И.П. Павлова. Понятие о характере. Классификация черт характера. Типы характера. Акцентуации характера. Национально-психологические особенности характера. Возрастные особенности характера. Понятие способности. Виды способностей.
Тема 10. Предмет курса «Интеркультурная адаптация». Основные цели и задачи. Факторы-	Связь с другими курсами. Сущность основных подходов, применяемых в интеркультурном взаимодействии между представителями различных культур. Экология – культура – социализация – личность – поведение – формула Г. Триандиса

детерминанты процессы интеркультурной адаптации.	для понимания адаптационного механизма. Адаптация и аккультурация. Стадии адаптации. Гипотеза «культурного шока».
Тема 11. Понятие «культурного синдрома». Социально-психологическая классификация межкультурных контактов.	Понятие «культурного синдрома» по Г. Триандису. Характеристика трех типов «культурных синдромов». Три измерения культур по Г. Хофстеду и выработка оптимальных моделей адаптационного поведения. Характеристика культур по Э. Холлу. Личность в интеркультурном общении. Социальные и индивидуальные стереотипы и их влияние на процесс адаптации. Черты личности, влияющие на межличностное поведение в интеркультурном взаимодействии. Ценностные установки личности и их влияние на процесс адаптации. Отношения участников общения к «чужим» традициям, национальным обрядам. Влияние социально-культурных контактов и туризма на образ жизни местного населения.
Тема 12. Понятие «национального характера». Этническая толерантность. Понятие мультикультурализма.	Понятие «национального характера» и основные принципы сравнения национально-психологических особенностей людей. Русский национальный характер. Особенности национального характера. Этническая толерантность и компетентность – необходимые условия формирования культуры межнационального общения. Этикет делового общения в различных интеркультурных взаимодействиях. Модели культурного научения в процессе подготовки к межкультурным контактам. Различные формы интеркультурных контактов в туризме, бизнесе, учебе и межличностном общении. Понятия «переводчик», «тьютор», «друг по переписке», сопровождающий, гид.
Тема 13. Сущность адаптации. Типы адаптации. Адаптация в межкультурной коммуникации. Факторы, влияющие на интеркультурную адаптацию.	Многообразие типов интеркультурного взаимодействия. Однотипное, биполярное, мультикультуралистское направления в межкультурной коммуникации. Понятие субъекта интеркультурного взаимодействия. Составные компоненты адаптации. Виды межкультурной коммуникации и межкультурного взаимодействия. Вербальный и невербальный язык. Возможности адаптации интеркультурного общения применительно к культурам, относящимся к разным типам (по модели Г.Триандиса, Г.Хофстеда, Э.Холла).
Тема 14. Интеркультурная адаптация в сфере гостеприимства. Интеркультурная коммуникация на уровне межличностных и межгрупповых контактов.	Психологическая адаптация. Социально-культурная адаптация. Экономическая адаптация. Анализ механизма интеркультурной адаптации по однотипному, биполярному и мультикультуралистскому типу взаимодействий. Культурная дистанция. К вопросу о концепции «культурного шока». Понятие о «лице». Понятие «лицо» в разных культурах. Культурные универсалии и межкультурные различия в мышлении и познавательной деятельности. Межэтнические браки и особенности адаптации.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Наименование раздела	Содержание раздела
Тема 1. Предмет психологии, ее структура и задачи. Методы исследования в психологии.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Житейская психология. 2. Задачи психологии. 3. Положение психологии в системе наук. 4. Структура психологии.
Тема 2. Историческое развитие психологии.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Зарождение психологической науки : <ul style="list-style-type: none"> • страны Др.Востока (Греция, Египет); • средневековая Европа (Ф. Аквинский); • эпоха Возрождения (Леонардо да Винчи); • в период с XVII - XVIII (Декарт, Дж. Локк); 2. Бихевиористическое направление в психологии (Дж. Уотсон). 3. Психоаналитическое направление в психологии (З. Фрейд). 4. Гуманистическая психология (К. Роджерс, А. Маслоу, Р. Мэй). 5. Отечественная психология (Л.С.Выготский, С.Л.Рубинштейн, А.Н.Леонтьев).
Тема 3. Понятие о психике человека. Развитие психики в филогенезе и онтогенезе.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Роль нервной системы. 2. Строение нервной системы. 3. Сознание как высшая форма развития психики. 4. Общая характеристика психики животных. 5. Инстинкты и навыки.
Тема 4. Ощущение и восприятие.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Происхождение и значение ощущений в жизни человека. 2. Интероцептивные, проприоцептивные и экстероцептивные ощущения. 3. Краткая характеристика видов ощущений. 4. Общая характеристика восприятия. 5. Основные свойства и виды восприятия.
Тема 5. Мышление, речь и воображение.	<p>Общая характеристика мышления.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды, процессы и операции мышления. 2. Речь как средство общения. 3. Речь и ее функции. 4. Общая характеристика воображения. 5. Виды воображения. 6. Механизмы переработки представлений в воображаемые образы
Тема 6. Память. Внимание.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общая характеристика памяти. 2. Виды памяти. 3. Характеристика основных процессов памяти (запоминание, воспроизведение, сохранение, забывание и т.д.) 4. Общая характеристика внимания: свойства, функции. 5. Виды внимания.
Тема 7. Эмоционально-волевые процессы.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Положительные эмоции. 2. Отрицательные эмоции.

	<p>3. Классификация чувств.</p> <p>4. Мечта.</p>
Тема 8. Понятие личности в психологии.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Содержание понятия «личность». 2. Структура личности. 3. Зарубежные концепций личности (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Эриксон и др.). 4. Отечественные концепций личности (А.В. Петровский, А.Н. Леонтьев, Б.Г. Ананьев и др.). 5. Основные свойства личности.
Тема 9. Темперамент и характер. Способности.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общая характеристика обзор учений о темпераменте. <ul style="list-style-type: none"> • Гиппократ; • Э. Кречмер; • У. Шелдон; • И.П. Павлов. 2. Понятие о характере. Классификация черт характера. 3. Типологии характера по К. Юнгу, Э. Фромму, А.Е. Личко. 4. Способности: структура (общие, специальные; теоретические, практические; творческие, репродуктивные и др.) 5. Уровни развития способностей
Тема 10. Предмет курса «Интеркультурная адаптация». Основные цели и задачи. Факторы-детерминанты процессы интеркультурной адаптации.	<p>Опросите своих знакомых, которые много путешествуют, и выясните, с какими трудностями аккультурации они столкнулись в другой стране и как с ними справились.</p>
Тема 11. Понятие «культурного синдрома». Социально-психологическая классификация межкультурных контактов.	<p>Проанализировать особенности конкретного национального характера по вариантам «культурного синдрома» Г. Триандиса, Г. Хофстеда, Э. Холла.</p> <p>Составьте 10 правил поведения туриста в иной культуре (на примере страны по выбору) по типу «можно–нельзя».</p>
Тема 12. Понятие «национального характера». Этническая толерантность. Понятие мультикультурализма.	<p>Найти пословицы, поговорки, характеризующие любой национальный характер в различных аспектах (например, отношение к работе, семье, друзьям, отдыху и т. п.).</p> <p>Подберите 10 пословиц выражающих, на ваш взгляд, русский национальный характер.</p> <p>Подберите 10 пословиц выражающих, на ваш взгляд, сибирский национальный характер. Сравните и сделайте вывод.</p> <p>Нарисуйте (образно) обобщенный портрет русского человека.</p>
Тема 13. Сущность адаптации. Типы адаптации. Адаптация в межкультурной коммуникации. Факторы, влияющие на интеркультурную адаптацию.	<p>Проведите социологический опрос студентов различных факультетов (выборочно) на предмет выяснения, какие стереотипы существуют в их сознании в отношении к представителям других стран и народов. Сравните результаты и сделайте выводы.</p> <p>Если у вас есть друг — представитель другой страны, проживающий в России, расспросите его о том, как проходила его адаптация к российским условиям.</p>
Тема 14. Интеркультурная	<p>Опросите иностранных студентов, обучающихся в РГУ им. И.Канта, какие трудности социокультурной адаптации</p>

адаптация в сфере гостеприимства. Интеркультурная коммуникация на уровне межличностных и межгрупповых	встречаются во время их обучения и разработайте собственные практические варианты «помощи» иностранным студентам.
--	---

Требования к самостоятельной работе студентов

Наименование раздела	Содержание раздела
Тема 1. Предмет психологии, ее структура и задачи. Методы исследования в психологии.	<p>I. Приведите примеры пословиц и поговорок и определите к какому разделу психологии они относятся. Например: «Повторение — мать учения» - психология памяти.</p> <p>II. Прочитайте легенду о Психеи.</p> <p>III. Приведите примеры классификации психологии на основе конкретных видов деятельности. Например: авиационная психология — изучает процесс обучения летчиков.</p>
Тема 2. Историческое развитие психологии.	<p>I. Подготовить презентационный проект по одной из тем:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Донаучная психология. 2. Интроспективное направление в психологии (В. Вундт, У. Джеймс). 3. Бихевиористическое направление в психологии (Дж. Уотсон, Б.Ф. Скиннер), Э. Торндайк). 4. Психоаналитическое направление в психологии (З. Фрейд, К.Г. Юнг, А. Адлер). 5. Гуманистическая психология (К. Роджерс, А. Маслоу). 6. Гештальтпсихология (В. Келер). 7. Когнитивная психология. 8. Создатель психосинтеза — Р. Ассаджиоли. 9. Биологический подход в изучении психологии. 10. Феноменологический подход в изучении психологии. 11. Отечественная психология (Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев). <p>II. Заполните таблицу, используя информацию из научных источников (учебники, словари по психологии).</p> <p>1 столбик - Ф.И.О. ученого (годы жизни).</p> <p>2 столбик — основные темы, взгляды в психологии.</p> <p>3 столбик — основные научные труды (название труда, год написания).</p> <p>Ученые: Павлов И.П., Сеченов И.М., Бехтерев В.М., Лазурский А.Ф., Ланге Н.Н., Челпанов Г.И., Рубинштейн С.Л., Выготский Л.С., Лурия А.Р., Леонтьев А.Н., Гальперин П.Я., Узнадзе Д.Н., Ананьев Б.Г., Эльконин Д.Б.</p>
Тема 3. Понятие о психике человека. Развитие психики в филогенезе и онтогенезе.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Заполните таблицу: 1-й столбик — за что отвечает левое полушарие, 2-ой — за что отвечает правое полушарие. 2. Выпишите за что отвечают лобные доли: теменные, лобные, височные и затылочные. 3. Кто ввел понятия онтогенез и филогенез. 4. Приведите примеры решения двухфазовых задач у животных.

	5. Врожденное и приобретенное в поведении животных.
Тема 4. Ощущение и восприятие.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Закон Бугера-Вебера. 2. Нарушение ощущений. 3. Восприятие человека человеком. 4. Восприятие речи. 5. Установки и стереотипы. 6. Нарушение ощущений.
Тема 5. Мышление, речь и воображение.	<ol style="list-style-type: none"> 1. В чем проявляется отличие мышления человека от мышления животных? 2. В чем состоит эвристический подход к изучению мышления? 3. Какой вид воображения преобладает в деятельности художника, писателя? По каким признакам это можно установить? 4. Подберите примеры полезной мечты и пустой мечтательности. Проанализируйте роль мечты в вашей деятельности.
Тема 6. Память. Внимание.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Возрастные и индивидуальные особенности памяти. 2. Назовите основные приемы развития памяти. 3. Приведите примеры наиболее известных людей пользующихся мнемотехникой (например С.В. Шерешевский) 4. Эйдетическая память. 5. Латентная память. 6. Нарушение памяти. 7. Гении и вундеркинды (приведите примеры).
Тема 7. Эмоционально-волевые процессы.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучите основные теории эмоций. 2. Подготовьте презентационный проект по одной из теорий. 3. Чувство долга, чувство чести, совесть. 4. Что такое эмоциональность? 5. Чем можно объяснить, что если дать возможность человеку «выговориться», «поплакать», то ему легче перенести горе?
Тема 8. Понятие личности в психологии.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучите основные теории личности. 2. Подготовьте презентационный проект по одной из теории личности. 3. Понятие Я-концепция. 4. Самооценка. Как повысить самооценку. Как понизить самооценку. Определите свою самооценку.
Тема 9. Темперамент и характер. Способности.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определите свой тип темперамента. 2. Определите характер. 3. Акцентуации характера по К. Леонгарда (пройдите тест). 4. Классификация социальных характеров по Э. Фромму.
Тема 10. Предмет курса «Интеркультурная адаптация». Основные цели и задачи. Факторы-детерминанты процессы	<p>Социальные последствия культуры как детерминанта межкультурного общения.</p> <p>Маскулинные и феминные культуры в современном мире.</p> <p>Экстенсивные и интенсивные культуры по классификации И. И. Янжула.</p>

интеркультурной адаптации.	
Тема 11. Понятие «культурного синдрома». Социально-психологическая классификация межкультурных контактов.	«Свой — чужой» в понимании русских. «Создание лица» в индивидуалистических культурах. «Создание лица» в коллективистских культурах.
Тема 12. Понятие «национального характера». Этническая толерантность. Понятие мультикультурализма.	Общее и особенное в русском и чешском (болгарском, украинском, белорусском или др.) национальном характере.
Тема 13. Сущность адаптации. Типы адаптации. Адаптация в межкультурной коммуникации. Факторы, влияющие на интеркультурную адаптацию.	Анализ биполярного межкультурного взаимодействия (на примерах). Анализ однотипного межкультурного взаимодействия (на примерах). Анализ мультикультуралистского межкультурного взаимодействия (на примерах).
Тема 14. Интеркультурная адаптация в сфере гостеприимства. Интеркультурная коммуникация на уровне межличностных и межгрупповых контактов.	Традиционное отношение русских к иностранцам. Барьеры межкультурного общения в отношениях туристов и местного населения. Особенности интеркультурного общения в профессиональной туристической деятельности (на примере ОАЭ, Турции и др. стран). Русское и финское коммуникативное поведение. Особенности русско-немецкой деловой коммуникации. Событийный туризм и проблемы межкультурной коммуникации (на примерах фестивалей и других массово-зрелищных мероприятий).

При подготовке докладов, необходимо ориентироваться на актуальные проблемы психологии и образования, учитывая собственные интересы и предпочтения. При выполнении работы рекомендуется соблюдать следующие правила.

Подобрать литературу по проблеме, сформулировать рассматриваемую проблему, составить общее впечатление о вопросах, входящих в данную тему. Выстроить план работы. Обосновать актуальность проблемы, отразить ее в введении. Написать основное содержание работы, строго следуя плану. Начать рекомендуется с определения основных терминов, используемых в работе.

По тексту необходимо делать ссылки с указанием номера источника в списке литературы. При прямом цитировании необходимо указывать номер источника и страницу. В заключении необходимо привести основные результаты (выводы) работы. Рекомендуется также отразить собственное мнение о возможности и путях решения рассмотренных проблем, о необходимости и направлениях дальнейших исследований проблемы.

Самостоятельная работа является высшей формой самоорганизации познавательной деятельности студента и решает разнообразные дидактические задачи: закрепление, углубление, расширение, систематизация знаний, полученных во время внеаудиторных занятий, самостоятельное овладение новым учебным материалом, формирование умений и

навыков самостоятельного умственного труда, профессиональных умений; развитие самостоятельности мышления, формирование волевых черт характера, способности к самоорганизации.

Самостоятельная работа студентов требует определенного уровня способности к самообразованию, а также устойчивых навыков работы с учебной и научной литературой (систематическое чтение, конспектирование, составление плана изложения, написание доклада и т.д.).

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое

обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
<p>Предмет психологии, ее структура и задачи. Методы исследования в психологии.</p> <p>Историческое развитие психологии.</p> <p>Понятие о психике человека. Развитие психики в филогенезе и онтогенезе.</p> <p>Ощущение и восприятие.</p> <p>Мышление, речь и воображение.</p> <p>Память. Внимание.</p> <p>Эмоционально-волевые процессы.</p> <p>Понятие личности в психологии.</p> <p>Темперамент и характер. Способности.</p>	УК – 3	<p>Устный опрос, дискуссия, доклад, тестирование.</p> <p>Балльная оценка от 0-5.</p> <p>Подготовка презентации, не менее 10 слайдов.</p> <p>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.</p>
<p>Предмет курса «Интеркультурная адаптация». Основные цели и задачи. Факторы-детерминанты процессы интеркультурной адаптации.</p> <p>Понятие «культурного синдрома».</p> <p>Социально-психологическая классификация межкультурных контактов.</p> <p>Понятие «национального характера».</p> <p>Этническая толерантность. Понятие мультикультурализма.</p> <p>Сущность адаптации. Типы адаптации. Адаптация в межкультурной коммуникации. Факторы, влияющие на интеркультурную адаптацию.</p> <p>Интеркультурная адаптация в сфере гостеприимства. Интеркультурная коммуникация на уровне межличностных и межгрупповых контактов.</p>	УК – 3	<p>Устный опрос, дискуссия, доклад, тестирование.</p> <p>Балльная оценка от 0-5.</p> <p>Подготовка презентации, не менее 10 слайдов.</p> <p>Эссе – зачтено/не зачтено.</p> <p>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.</p>

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Тест 1

Заполните пробелы.

1. Древние Греки считали, что за мысли и поступки людей ответственны
2. По мнению основателя Уотсона, любые действия человека можно объяснить с помощью схемы

3. психология – изучает психологические аспекты деятельности врача и поведение больного.
4. является промежуточной станцией для всех нервных импульсов.
5. Главным элементом нервной системы является нервная клетка –
.....
6. В процессе эволюции у человека оформилась и развилась вторая сигнальная система -
.....
7. Авиационная психология - изучает процесс обучения и работы
.....
8. расположен в затылочной части, координирует движение.
9. – высшая, интегрирующая форма психики, результат общественно-исторического развития человека, трудовой деятельности по средством языка в процессе общения.
10.- врожденная видовая форма поведения животных, совершаемая по бессознательному побуждению.
11. . Сопоставление групп испытуемых с целью найти сходства и различия между ними – это метод.
12. Нейрон состоит из тела, древовидных отростков - и одного большого
13. Впишите в таблицу, за что отвечает левое и правое полушария головного мозга.

Левое полушарие.	Правое полушарие.

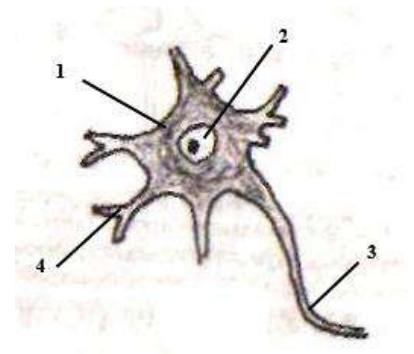
14. _____ автор деятельностного подхода.
15. Д.Б. Эльконин известен как автор учебника по _____ психологии.
16. Создателем _____ стал итальянский врач-философ Роберто Ассаджиоли.
17. Автором первого и единственного в нашей стране по фундаментальности содержания и широте охвата психологической проблематики труда под названием «Основы общей психологии» является _____.
18. Ф. Аквинский был _____.

Тест 2

1. Психология возникла ...
 - a. 3500 лет назад в Древней Греции
 - b. 2500 лет назад в Древней Греции
 - c. 2500 лет назад в Древнем Китае
 - d. 2500 лет назад в Древнем Риме

2. IV этап развития психологии- это...
 - a. психология, как наука о поведении
 - b. психология, как наука о душе
 - c. психология, как наука о сознании
 - d. психология, как наука, изучающая объективные закономерности проявления и механизмы психики

3. Сопоставление по возрастам с целью выявления динамики изучения психического процесса...
- комплексный метод
 - сравнительно-возрастной метод
 - генетический метод
 - лонгитюдный метод
4. Основные представители когнитивной психологии...
- Д. Уотсон и Ф. Скиннер
 - У. Найсер и Д. Миллер
 - Р. Декарт и Д. Локк
 - К. Корни и Э. Фромм
5. Какой подход изучал то, как люди получают информацию о мире, как она хранится в их памяти?
- Гуманистический
 - Бихевиористический
 - Когнитивный
 - Интроективный
6. Какой из данных принципов не относится к гуманистическому подходу?
- Акцент на свободе воли, спонтанности и творческой силе индивида
 - Убеждение в целостном характере природы человека
 - Подчеркивание роли сознательного опыта
 - Выработка навыков, постепенное изменение поведения
7. Основоположник рефлексологии – это...
- Выгодский Л.С.
 - Рубинштейн С. Л.
 - Бехтерев В.М.
 - Гольперин П. Я.
8. Соотнесите цифру и название части нейрона
- ядро _____
 - дендрит _____
 - тело клетки _____
 - аксон _____



9. Какая нервная система отвечает за накопление энергии в теле?
- Вегетативная
 - Симпатическая
 - Соматическая
 - Парасимпатическая
10. Какая часть мозга отвечает за чувство гнева?
- Таламус
 - Гипоталамус
 - Базальные ганглии
 - Лимбическая система

11. В коре больших полушарий за слух отвечает... доля.

- a. лобная
- b. затылочная
- c. височная
- d. теменная

12. В структуре сознания воображение даёт ...

- a. знание о предмете в целом.
- b. обобщенное познание связи и отношений.
- c. новые знания на основании старых.
- d. отражение отдельных свойств предметов при помощи органов чувств.

13. Кто считал, что душа материальна?

- a. Лейбниц
- b. Платон
- c. Беркли
- d. Демокрит

14. Что относится к психическим состояниям?

- a. Темперамент, характер, способность, направленность
- b. Стресс, настроение, аффект, фрустрация
- c. Восприятие, ощущение, память, мышление
- d. Эмоции и чувства

15. Какой тип нервной системы характерен для простейших животных?

- a. Перцептивная
- b. Диффузная
- c. Ганглиозная
- d. Сенсорная

Тест 3

1. Виды ощущений:

- а) кожные;
- б) кинестические;
- в) раздражительные;
- г) все ответы верны.

2. Формы мышления:

- а) суждение;
- б) умозаключение;
- в) понятие;
- г) все ответы верны.

3. Процессы памяти:

- а) запоминание;
- б) сохранение;
- в) воспроизведение;
- г) забывание.

1.ощущения обеспечивают регуляцию теплообмена организма с окружающей средой.

2. Все многообразие ощущений состоит из комбинаций четырех вкусов: горького, соленого, кислого и сладкого.
3. Воображение бывает активным и
4. При решении задач выделяется 4 этапа: осознание (формулировка вопроса, выдвижение гипотез,,
5. Осознание бывает: бимануальное, активное и

Сколько определений культуры существует в настоящее время?	7	
	около 60	
	150	
	более 200	
	более 500	
Кто является автором деления на людей в зависимости от отношения ко времени?	Г. Триандис	
	Г. Хофстед	
	Э. Холл	
	И.И. Янжул	
«Человек интенсивной экономики времени» - это	человек, который следует пословицам: «Тише едешь — дальше будешь», «Поспешись — людей насмешишь», «Работа не волк — в лес не убежит».	
	человек, для которого характерны скорость, быстрое действие, интенсивность труда. Этот тип живет для того, что бы работать.	
	человек, который не заботится о запасах пищи для будущего; ее имеет постоянного жилища; не работает.	
	человек, который набивает свой желудок, не может размышлять и соображать быстро и ясно.	
	человек, который считает своим девизом: «Ничего не откладывай на завтра»!	
К какому типу культур по первичным ценностным ориентациям относится Россия?	к смешанным культурам	
	к маскулинным культурам	
	к перспективным культурам	
	к феминным культурам	
	к традиционным культурам	
Как переводиться понятие адаптация с латыни?	избегать	
	изучать	
	приспособлять	
	рассматривать	
	переживать	
Процесс идентификации с новой культурой и отрицание своей культуры - это	адаптация	
	геноцид	
	ассимиляция	
	аккультурация	

	взаимопомощь	
	апробация	
Верно ли утверждение, что «в национальном характере не учитываются психологические свойства»?	да	
	нет	
	иногда	
Отметьте основные факторы, сплачивающие людей в нацию.	общность территории	
	всеобщее образование	
	разнообразие языков	
	обычаи и нормы поведения	
	единое государство	
	разнообразие религий	
Процесс активного приспособления этнических групп к изменившейся природной и социально-культурной среде - это	этническая адаптация	
	социальная адаптация	
	межкультурная адаптация	
	промежуточная адаптация	
	профессиональная адаптация	
	трудовая адаптация	
Межкультурная адаптация – это	представляет собой совокупность знаний и представлений человека о своем месте и роли как члена социальной или этнической группы, о своих способностях и деловых качествах.	
	процесс вхождения в новую культуру, постепенное освоение ее норм, ценностей, образцов поведения.	
	осознание человеком своей принадлежности к какой-либо культуре или культурной группе.	
	принятие определенных групповых представлений, готовность к сходному образу мыслей и разделяемые этнические чувства.	
	продукт взаимодействия между обществом и личностью.	
Кто впервые ввел в научный оборот термин «культурный шок»?	И.И. Янжул	
	Г. Триандис	
	Г. Хофстед	
	К. Оберг	
	Э. Холл	
Что относится к внутренним факторам культурного шока?	культурная дистанция, образование, пол.	
	особенности культуры, возможности, национальность.	
	возраст, пол, черты характера.	
	условия страны пребывания, экономические возможности.	
	образование, специальность, здоровье, национальность.	
К каким факторам относятся: возраст, пол, черты характера.	внешним	
	разнообразным	
	национальным	
	государственным	
	внутренним	

	поверхностным	
	незначительным	

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

1. Предмет, задачи и методы психологии.
2. Место психологии в системе наук. Основные отрасли психологии.
3. Общая характеристика методов психологии.
4. Этап философской (или донаучной) психологии: психология как учение о душе.
5. Общая характеристика бихевиоризма.
6. Общая характеристика гештальтпсихологии.
7. Общая характеристика когнитивной психологии.
8. Общая характеристика психоанализа.
9. Общая характеристика гуманистической психологии.
10. Общая характеристика интроспективной психологии.
11. Современные направления психологии: биологический и феноменологический подходы.
12. Развитие отечественной психологической науки.
13. Возникновение и этапы развития науки о психике человека.
14. Основные структуры головного мозга.
15. Процессы возбуждения и торможения в центральной нервной системе.
16. Строение нервной системы человека.
17. Общая характеристика поведения животных. Инстинкт, навык, интеллект как основные этапы развития поведения.
18. Сознание.
19. Характеристика основных подходов к проблеме личности в отечественной и зарубежной психологии.
20. Ощущение как элементарный сенсорный процесс. Свойства, виды ощущений.
21. Общая характеристика восприятия. Свойства, классификация видов восприятия.
22. Психологическая характеристика внимания. Виды и свойства внимания.
23. Психологическая характеристика мышления. Виды мышления. Речь.
24. Понятие о воображении. Виды воображения. Функции воображения.
25. Психологическая характеристика памяти. Свойства, процессы, виды памяти.
26. Психологическая характеристика эмоций и чувств. Классификации эмоций. Теории эмоций.
27. Способности.
28. Основные теории типологии темперамента (Гиппократ, Э. Кречмер, И.П. Павлов). Темперамент. Свойства темперамента.
29. Понятие о характере. Акцентуации характера.
30. Понятие о воле. Волевой акт и его структура. Волевые качества личности.
31. Теории личности.
32. Соотношение понятий «индивид», «субъект», «личность» и «индивидуальность». Структура личности.
33. Психологическая структура личности, ее подструктуры.
34. Сущность адаптации и ее особенности в интеркультурном взаимодействии.
35. Типы интеркультурного взаимодействия и особенности адаптации в каждом из них.
36. «Культурный шок» и стадии адаптации.
37. Факторы формирования культуры и ее социальные последствия (по Г. Триандису).
38. Аккультурация и ее варианты в миграционных процессах.
39. Теория «культурных синдромов» Г. Триандиса и возможность адаптации.

40. «Измерения культур» по Г. Хофстеду.
41. Категоризация культуры по Э. Холлу — концепция «культурной грамматики».
42. Национальный характер, менталитет и психологические особенности этносов.
43. Специфика русского национального характера.
44. Социальные и индивидуальные этностереотипы и их влияние на процесс адаптации.
45. Особенности вербального и невербального общения в различных интеркультурных средах.
46. Личность в интеркультурном общении. «Лицо» в разных культурах.
47. Особенности процесса интеркультурной адаптации в туризме и индустрии гостеприимства.
48. Инокультурная среда: понятие, сущность и ее особенности.
49. «Русский национальный характер» и проблема адаптации русских эмигрантов за границей.
50. Межличностные контакты в интеркультурной коммуникации.
51. Особенности формирования коммуникативной компетентности в сфере туризма.
52. Проблемы аккультурации в мультикультуралистской студенческой среде.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или	хорошо		71-85

	самостоятельности и инициативы	обосновывать практику применения			
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература

1. Шурупова М. Ф. Психология и педагогика [Текст] : учебное пособие / М. Ф. Шурупова, 2017. - 1 on-line, 100 с.
2. Столяренко, Л. Д. Общая психология [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. - Москва: Юрайт, 2020. - 1 on-line, 355 с.. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 351-355. - Лицензия до 31.12.2020. - ISBN 978-5-534-00094-8: Б.ц.
Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)
Свободны / free: ЭБС Юрайт(1)

Дополнительная литература

1. Столяренко, Л. Д. Психология личности: учеб. пособие/ Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - 2-е изд.. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2011. - 574 с.: ил., табл.. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 572-574 (81 назв.). - ISBN 978-5-222-18119-5: 363.00, 363.00, р.
Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ч.з.N4(1)
Свободны / free: ч.з.N4(1)
2. Столяренко, Л. Д. Основы психологии: учеб. пособие для студентов вузов/ Л. Д. Столяренко. - 22-е изд.. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2009. - 671 с. - (Высшее образование). - Библиогр. в конце гл.. - ISBN 978-5-222-14925-6: 289.00, 289.00, р.
Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ч.з.N4(1)
Свободны / free: ч.з.N4(1)
3. Грушевицкая, Т. Г. Основы межкультурной коммуникации: Учебник для студ. вузов, обуч. по спец. "Межкультурная коммуникация"/ Т. Г. Грушевицкая, В. Д. Попков, А. П. Садохин; Под ред. А. П. Садохина. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002,2003. - 352 с. - Библиогр.: с. 341-347. - ISBN 5-238-00359-5: 92.65=;152.24=;9 р.
Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 19: УБ(17), НА(1), ч.з.N4(1)
Свободны / free: УБ(15), НА(1), ч.з.N4(1)
4. Садохин, А. П. Теория и практика межкультурной коммуникации: учеб.пособие для студ.вузов по дисциплин."Культурология"/ А.П.Садохин. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 271 с. - (Cogito ergo sum). - Библиогр.:с.266-270 (178 назв.). - ISBN 5-238-00784-1: 107.00, 107.00, р.
Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ч.з.N4(1)
Свободны / free: ч.з.N4(1)
5. Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация: учеб. пособие для вузов/ А. П. Садохин. - М.: Альфа-М; М.: ИНФРА-М, 2009, 2013. - 286, [1] с. - Библиогр.: с. 281-286

(168 назв.) и в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-98281-036-6. - ISBN 978-5-16-001943-7: 228.00, 228.00, 279.00, р.

Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments:

всего /all 12: УБ(10), НА(1), ч.з.N4(1)

Свободны / free: УБ(8), НА(1), ч.з.N4(1)

6. Почебут, Л. Г. Социальная психология: [учеб. пособие]/ Л. Г. Почебут, И. А. Мейжис. - М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2010. - 665 с.: ил., табл., портр.. - (Мастера психологии). - Библиогр.: с. 655-665 (250 назв.). - ISBN 978-5-49807-556-3: 418.80, 418.80, р.

Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ч.з.N4(1)

Свободны / free: ч.з.N4(1)

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Безопасность жизнедеятельности»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования**Составитель:**

Петренко Дмитрий Ефимович, преподаватель
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилова И.И.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины (модуля)

БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «**Безопасность жизнедеятельности**» является знакомство слушателей с вопросами охраны окружающей среды, чрезвычайных ситуаций, гражданской защиты и охраны труда. Особое внимание уделяется изучению негативных природных и техногенных факторов, методов и средств обеспечения безопасности в сфере организации и ведения туристической деятельности.

В результате освоения дисциплины «**Безопасность жизнедеятельности**» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК 8	<p>УК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.</p> <p>УК-8.2 Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p>	<p><u>знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности; - методы оказания первой помощи при организации и обеспечении безопасности туристов. - методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; <p><u>уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; - оказывать первую помощь пострадавшим в ЧС; <p><u>владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - методами защиты в условиях ЧС; - навыками оказания первой помощи в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях

	УК-8.3 Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.	
--	--	--

Указание места дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Данная дисциплина является базовой дисциплиной. Объем дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» составляет 72 часа (2 зачетных единицы), в том числе аудиторная нагрузка дисциплины составляет 34,25 часов, самостоятельная работа студентов – 37,75 часа, КСР – 2 часа. По результатам освоения дисциплины сдается зачет.

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в п. 1 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Дисциплина изучается во 1 семестре (очная форма обучения).

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ
Тема 1. Основы физиологии труда. Адаптация.

Виды адаптаций. Адаптивные типы человека (по Казначееву). Понятие об общем адаптационном синдроме (ОАС). Стадии ОАС. Виды стресса. Общее представление об иммунитете. Утомление. Переутомление.

Тема 2. Рациональные условия жизнедеятельности: параметры микроклимата производственной среды.

Значение микроклимата производственной среды для комфортного самочувствия. Характеристика основных параметров, биологические эффекты негативного воздействия отличных от нормы микроклиматических параметров. Нормирование основных параметров микроклимата для различных времен года. Определение и оценка микроклиматических условий.

Тема 3. Воздействие негативных (вредных и опасных) факторов на человека и среду обитания.

Классификация негативных факторов в системе «Человек - Окружающая среда». Принципы нормирования опасных и вредных факторов. Вредные химические вещества. Запыленность и загазованность в рабочих зонах. Воздействие на человека механических колебаний. Акустические колебания: частотный диапазон; понятие болевого порога и порога слышимости; физические и физиологические характеристики звукового воздействия, шум и гармонические колебания, характеристика транспортного шума, шумовая болезнь, нормирование и меры борьбы с шумом, инфразвук, ультразвук. Вибрации: виды вибрации, биологический эффект, вибрационная патология и ее формы. Воздействие на человека

неионизирующих электромагнитных излучений и электромагнитных полей. Воздействие на человека ионизирующего излучения. Действие электрического тока на организм человека. Защита от поражения электрическим током.

Тема 4. Принципы пожарной безопасности

Характеристика и виды пожаров. Пожары в жилых и производственных помещениях. Пожары на транспорте. Способы тушения пожаров, действия руководителя во время пожара. Меры защиты от пожаров. Принципы пожарной безопасности.

Тема 5. Общая характеристика и классификация чрезвычайных ситуаций (ЧС) в мирное время

Характеристика зон поражения. ЧС природного и техногенного характера. ЧС социального характера - особый вид чрезвычайных ситуаций. Особенности психологического состояния в условиях ЧС.

Тема 6. Принципы и основные способы защиты населения в чрезвычайных ситуациях

Использование средств индивидуальной защиты. Организация и проведение спасательных и других неотложных работ в условиях ЧС. Роль и место доврачебной помощи. Организация первой помощи пострадавшим. Основные приемы оказания первой помощи при ЧС в мирное время.

Тема 7. Правовые, нормативно-технические и организационные основы обеспечения безопасности жизнедеятельности на производстве

Система охраны труда, правовые основы, положение о порядке расследования и учета несчастных случаев на производстве, формы и порядок заполнения соответствующих документов. Ответственность за нарушение нормативно-правовых основ безопасности жизнедеятельности.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

1. Материалы лекций
2. Материалы практических занятий
3. Информационные ресурсы «Интернета»
4. Методические рекомендации и указания
5. Фонды оценочных средств
6. Учебники и учебно-методические пособия
7. Учебно-методический комплекс по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности»:

<http://lms-2.kantiana.ru/course/>

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины.

Код компетенции	Содержание компетенций
УК 8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности»

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Тема 1. Основы физиологии труда. Адаптация	УК-8		- тестирование		устно письменно
Тема 2. Рациональные условия жизнедеятельности: параметры микроклимата производственной среды.	УК-8	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 3. Воздействие негативных (вредных и опасных) факторов на человека и среду обитания	УК-8	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 4. Принципы пожарной безопасности.	УК-8	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 5. Общая характеристика и классификация чрезвычайных ситуаций (ЧС) в мирное время.	УК-8	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 6. Принципы и основные способы защиты людей в чрезвычайных ситуациях.	УК-8	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 7. Правовые, нормативно-технические и организационные основы обеспечения безопасности	УК-8	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно

жизнедеятельности на производстве					
-----------------------------------	--	--	--	--	--

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Уровни сформированности компетенций	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

Поскольку практически всякая учебная дисциплина призвана формировать сразу несколько компетенций, критерии оценки целесообразно формировать в два этапа.

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключена в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.

Шкала оценивания компетенций

1 этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции

<p>Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины</p>	<p>Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне</p>	<p>Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке</p>	<p>Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи</p>
---	--	--	--

2 этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
<p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального</p>	<p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность доформирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового</p>	<p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой</p>	<p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3</p>

<p>цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции</p>	<p>формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»</p>	<p>«хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональн ых компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».</p>	<p>оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональн ых компетенций</p>
---	--	---	---

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

Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Перечень проверяемых компетенций

Тема 1. Основы физиологии труда. Адаптация.

1. За счет чего в основном образуется естественный радиационный фон?

- за счет радиации Солнца, Земли, внутренней радиоактивности человека, рентгеновских исследований, флюорографии, радиоактивных осадков от ядерных испытаний, проводившихся в атмосфере;
- за счет увеличения добычи радиоактивных материалов;
- за счет роста химически опасных производств, использования радиоактивных материалов на производстве, сжигания угля, нефти, газа на ТЭС.

2. Озоновый слой атмосферы предохраняет все живое на Земле от действия:

- ультрафиолетового излучения Солнца;
- космической пыли;
- метеоритов

3. К авариям на коммунальных системах жизнеобеспечения относится ...

- а) отсутствие горячей и холодной воды в течение 24 часов;
- б) прорыв отопительной батареи теплообеспечения;
- в) авария на электростанции;
- г) авария на магистральном газотрубопроводе.

4. Здоровье – это...

- а) полное физическое, психическое и социальное благополучие, а не только отсутствие болезней или физических дефектов;
- б) главная функция живой материи;
- в) отражение психических функций человека;
- г) наука, изучающая строение тела человека.

5. Утомление – это...

- а) напряжение, связанное с временным снижением работоспособности, вызванное длительной работой;
- б) расстройство сенсорной области;
- в) Профессиональное заболевание

Тема 2. Рациональные условия жизнедеятельности: параметры микроклимата.

1. Основные правила оказания первой помощи при солнечном и тепловом ударе:

- а) как можно быстрее поместить пострадавшего в тень или прохладное помещение, сделать холодные компрессы, уложить на спину, положить под голову калик, дать понюхать нашатырный спирт, напоить холодным напитком, положить на область сердца и лоб смоченный холодной водой платок;
- б) поместить пострадавшего в тень, уложить на живот, дать понюхать нашатырный спирт, напоить горячим чаем, положить на область сердца грелку;
- в) поместить пострадавшего в тень, сделать искусственное дыхание или непрямой массаж сердца, положить под голову калик, напоить теплым напитком, укутать в теплое одеяло.

2. Антропогенные изменения в природе, это:

- а) изменения, происходящие в природе в результате чрезвычайных ситуаций природного характера;
- б) изменения, происходящие в природе в результате воздействия солнечной энергии;
- в) изменения, происходящие в природе в результате хозяйственной деятельности человека.

3. Важный фактор при планировке рабочего места:

- а) рабочая поза
- б) ширина проходов
- в) климатические условия
- г) длина человека
- д) рост человека

4. Какое освещение осуществляется электрическими лампами?

- а) местное освещение
- б) искусственное освещение
- в) общее освещение
- г) совмещенное освещение
- д) естественное освещение

Тема 3. Воздействие негативных (вредных и опасных) факторов на человека и среду обитания

1. Авария - это ЧС:

- а) возникающая по техническим причинам, а также из-за случайных внешних воздействий на промышленном предприятии;
- б) связанная с угрозой выброса опасного вещества;
- в) повлекшая за собой человеческие жертвы, ущерб

2. Какую цель преследует проведение йодной профилактики? Не допустить:

- а) возникновения лучевой болезни;
- б) внутреннего облучения;
- в) поражения щитовидной железы

3. Виды особо опасных инфекций:

- а) грипп, орнитоз, сыпной тиф;
- б) СПИД, полиомиелит, бруцеллез, туберкулез;
- в) чума, туляремия, сибирская язва, холера, сап, натуральная оспа.

4. По характеру воздействия на человека опасности делятся на группы..

- а) физические, химические, биологические, психофизиологические
- б) физические, пассивные, априорные, биологические;
- в) химические, активные, апостериорные, аналитические;
- г) психофизиологические, физические, механические, материальные

5. Вредный фактор – это фактор, воздействие которого на человека в определенных условиях вызывает:

- а) смерть;
- б) нарушения самочувствия;
- в) травму;
- г) снижение работоспособности или заболевание

Тема 4. Принципы пожарной безопасности.

1. Как вы поступите, если на вас загорелась одежда?

- а) побежите и постараетесь сорвать одежду;
- б) остановитесь, упадете и покатитесь, сбивая пламя;
- в) завернетесь в одеяло или обмотаетесь плотной тканью.

2. Как исключить лишнюю тряску при переноске пораженных?

- а) скорость движения не более 5 км/ч, лежа на животе;
- б) переносят на щите, фанере, доске, шагают в ногу;
- в) носильщики должны идти «не в ногу».

3. Первая мед.помощь при ожогах:

- а) вскрыть пузыри, обработать ожоговую поверхность, наложить асептическую повязку;
- б) потушить тлеющие остатки одежды, прилипшие остатки белья срезать, наложить асептическую повязку, обезболить;
- в) оторвать от тела остатки белья, обработать ожоговую поверхность дезинфицирующими средствами, наложить асептическую повязку, обезболить

4. Определение ожоговой поверхности тела осуществляется:

- г) с помощью сантиметровой ленты;
- д) методом «девятки» или по принципу ладони;
- е) с помощью трафарета.

Тема 5. Общая характеристика и классификация чрезвычайных ситуаций (ЧС) в мирное время.

1. Процесс разрушения почвенного покрова и сноса частиц земли потоками воды и ветром, это:

- а) вулканическая деятельность;
- б) эрозия почвы;
- в) зарождение циклонов.

2. Признаки перелома:

- а) боль, припухлость, удлинение конечности, ограничение движений, хруст в месте перелома, боль в движениях;
- б) боль, отек, деформация (изменение формы) конечности, ограничение движения, ненормальная подвижность, кровотечение;
- в) резкая боль, припухлость, нарушение функции, деформация конечности, патологическая подвижность и хруст в месте перелома, усиливающая боль при движениях.

3. Производственные аварии и катастрофы относятся к:

- а) ЧС экологического характера;
- б) ЧС природного характера;
- в) ЧС техногенного характера.

4. Гидродинамические аварии это:

- а) аварии на химически опасных объектах, в результате которых может произойти заражение воды;
- б) аварии на пожаро - взрывоопасных объектах, в результате которых может произойти взрыв;
- в) аварии на гидродинамически-опасных объектах, в результате которых могут произойти катастрофические затопления.

Тема 6 Принципы и основные способы защиты людей в чрезвычайных ситуациях

1. Как подразделяются чрезвычайные ситуации по характеру источника?

- а) на природные и техногенные;
- б) на эколого-эргономические;
- в) на биолого-социальные.

2. Назначение индивидуальных дозиметров:

- а) для определения вида химического очага;
- б) для определения биологического очага;
- в) для измерения дозы облучения личного состава при прохождении в очаге радиоактивного заражения.

3. Какие измерения можно провести прибором ДП-5А?

- а) гамма и бета излучения;
- б) отравляющие вещества;
- в) возбудители особо опасных инфекций

4. Коллективные средства защиты:

- а) убежище, противорадиационное укрытие, простейшее укрытие, БВУ;
- б) высотные здания, школы;
- в) котельные, штольни, тоннели.

5. Выходить из зоны химического заражения следует с учетом направления ветра:

- а) по направлению ветра;
- б) перпендикулярно направлению ветра;
- в) навстречу потоку ветра.

Тема 7. Правовые, нормативно-технические и организационные основы обеспечения безопасности жизнедеятельности на производстве

1. Наука о жертвах преступления называется ...

- а) юриспруденцией;
- б) психологией;
- в) криминалистикой;
- г) виктимологией.

2. Президент Российской Федерации, правительство Российской Федерации, Совет Безопасности Российской Федерации, федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации являются ...

- а) субъектами обеспечения национальной безопасности Российской Федерации;
- б) объектами обеспечения национальной безопасности Российской Федерации;
- в) законодательными органами Российской Федерации;
- г) судебными органами Российской Федерации.

3. Как называется объект, созданный человеком для обеспечения его социальных потребностей и не обладающий свойствами природных объектов (согласно ФЗ «Об охране окружающей среды»)?

- а) антропогенный объект
- б) природно-антропогенный объект
- в) природный объект

4. Какой орган обеспечивает государственный надзор и контроль за соблюдением требований охраны труда?

- а) Министерство здравоохранения Российской Федерации
- б) федеральная инспекция труда
- в) федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору

Темы рефератов

Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

При написании реферата необходимо:

- изучить теоретическую литературу по предмету исследования;
- в развернутом виде представить историю и теорию вопроса;
- осветить основные положения темы реферата;
- указать разные точки зрения на предмет исследования;
- обозначить свое видение проблемы изучения;
- сделать выводы по теме исследования;
- обозначить перспективу изучения проблемы;
- указать литературу по теме исследования;
- приложить глоссарий.

Объем реферата может достигать 10-15 стр. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определенной теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена. При написании реферата необходимо: а) отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования; б) составить план реферата, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, карты и др.); в) при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Перечень проверяемых компетенций:

УК 8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
------	---

Тематика рефератов:

1. Аварийные и другие работы на месте ЧС
2. Бактериологическое (биологическое) оружие. Способы и признаки применения, пути проникновения, противоэпидемические мероприятия.
3. Влияние радиации на здоровье человека: угроза, развитие болезней и методы лечения.
4. Влияние электромагнитного излучения бытовых приборов на человека.
5. Выживание в условиях автономного существования
6. Гигиена питания: пищевые интоксикации, пищевые токсикоинфекции. Клиника. Лечение. Профилактика.
7. Дезинфекция. Значение. Виды. Способы проведения.
8. Действия населения при стихийных бедствиях и опасных природных явлениях: факторы опасности, оповещения, действие населения

9. Действия населения при угрозе радиоактивного заражения.
10. Защита населения от природных катаклизмов (меры безопасности)
11. Защита рабочих и служащих объекта в чрезвычайных ситуациях
12. Защитные сооружения гражданской обороны, требования, предъявляемые к ним
13. Землетрясения. Характеристика. Предупредительные меры. Действия населения при возникновении землетрясения. Действия человека в случае нахождения его под обломками здания.
14. Извержения вулканов. Характеристика. Предупредительные меры.
15. Имобилизация. Понятие. Виды. Общие правила наложения шин.
16. Катастрофы на водном транспорте. Действия в экстремальной ситуации (кораблекрушение). Высадка с судна на воду.
17. Катастрофы на железнодорожном транспорте. Правила поведения в вагоне поезда. Действия в экстремальной ситуации (пожар в вагоне).
18. Коллективные средства защиты (характеристика защитных сооружений).
19. Лавины
20. Лесные пожары
21. Меры защиты здоровья при нарушении экологического равновесия в городе
22. Место, роль и функции региональных и местных структур МЧС в системе управления
23. Методы розыска и способы выноса (вывоза) пострадавших в очагах катастроф.
24. Наводнение. Характеристика. Способы защиты. Действия населения при угрозе возникновения наводнения.
25. Оказание первой медицинской помощи пострадавшим от стихийных бедствий.
26. Пожар. Действия населения при пожаре.
27. Снежная буря. Характеристика. Действия населения при угрозе её возникновения.
28. Цунами. Характеристика. Способы защиты от цунами. Действия населения при возникновении цунами.
29. Чрезвычайные ситуации мирного времени

Тема реферата также может быть индивидуально предложена студентом. Все темы рефератов согласуются с лектором.

Критерии и показатели при оценивании реферата

Критерии	Показатели
Новизна реферированного текста	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> – соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.

Критерии	Показатели
Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> – круг, полнота использования литературных источников по проблеме; – привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
Соблюдение требований к оформлению	<ul style="list-style-type: none"> – правильное оформление ссылок на используемую литературу; – грамотность и культура изложения; – владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; – соблюдение требований к объему реферата; – культура оформления: выделение абзацев.
Грамотность	<ul style="list-style-type: none"> – отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; – литературный стиль.

Шкала оценивания:

оценка «зачтено» ставится, если требования по всем заявленным критериям выполнены в полном объеме или имеются отступления от требований к реферированию, но тема реферата раскрыта;

оценка «не зачтено» ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Итоговый контроль по дисциплине

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

1. работа на лекциях;
2. активная работа на семинаре (научные сообщения, выполнение творческих заданий, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса);
3. написание и защита реферата по выбранной теме;
4. промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины должно быть пройдено на положительную оценку.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **зачет**. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

По итогам зачета выставляется оценка по шкале порядка: «не зачтено», «зачтено»

Проверяемые компетенции:

ОК-8 - способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

ОК-9 - способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций

Вопросы для итогового контроля:

1. Адаптация. Виды адаптаций. Адаптивные типы человека (по Казначееву).
2. Акустические колебания: понятие болевого порога и порога слышимости; физические и физиологические характеристики звукового воздействия,
3. Асфиксии. Первая помощь.
4. Биологические опасности: эндемичные инфекции, насекомые-паразиты, ядовитые животные и растения.
5. Вибрации: виды вибрации, биологический эффект, вибрационная патология и ее формы.
6. Виды кровотечений и способы их остановки.
7. Виды ЧС социального происхождения и их характеристика.
8. Воздействие на человека ионизирующего излучения.
9. Воздействие на человека неионизирующих электромагнитных излучений и электромагнитных полей.
10. Вредные химические вещества. Запыленность и загазованность в рабочих зонах.
11. Вывихи: признаки поражения, первая доврачебная помощь.
12. Высотный метеоризм: причины и условия возникновения, признаки проявления , первая помощь при данном состоянии. Меры профилактики.
13. Гипертермия: причины и условия возникновения, признаки проявления, первая помощь при гипертермии. Меры профилактики.
14. Гипоксия: причины и условия возникновения, признаки проявления , первая помощь при гипоксии. Меры профилактики.
15. Гипотермия: причины и условия возникновения, признаки проявления, первая помощь при гипотермии. Меры профилактики.
16. Действие электрического тока на организм человека. Защита от поражения электрическим током.
17. Классификация негативных факторов в системе «Человек - Окружающая среда». Принципы нормирования опасных и вредных факторов
18. Медицинское страхование при оформлении туристической путевки.
19. Несчастные случаи во время туристической поездки.
20. Обморок. Коллапс. Первая помощь при данных состояниях.
21. Общая характеристика и классификация чрезвычайных ситуаций (ЧС) в мирное время.
22. Ожоги: классификация и признаки степеней поражения. Ожоговая болезнь. Оказание первой помощи при ожогах.
23. Опасности и риски: понятие; классификация, источники и характер воздействия опасностей, примеры.
24. Опасности, связанные с туристическими поездками.
25. Определение величины риска. Последствия проявления опасностей и защита от них.
26. Организация оказания медицинской помощи во время туристической поездки.
27. Отравления. Первая помощь при пищевых отравлениях.
28. Переломы: признаки поражения, первая доврачебная помощь.
29. Пожарная безопасность в гостиницах, домах отдыха, санаториях. Пожары на транспорте.
30. Понятие об общем адаптационном синдроме (ОАС). Стадии ОАС. Виды стресса. Утомление. Переутомление.

31. Раневая инфекция.
32. Рациональные условия жизнедеятельности: параметры микроклимата производственной среды. Значение микроклимата производственной среды для комфортного самочувствия.
33. Травматический шок. Причины. Стадии. Первая помощь пострадавшему.
34. Травмы головы: признаки поражения, первая доврачебная помощь.
35. Ушибы и растяжения: признаки поражения, первая доврачебная помощь.
36. Характеристика и виды пожаров. Способы тушения пожаров. Действия руководителя во время пожара.
37. Шум и гармонические колебания, шумовая болезнь, нормирование и меры борьбы с шумом; инфразвук, ультразвук.

Критерии и шкала оценивания:

При оценке знаний на зачете учитывается:

- полнота ответа на каждый вопрос; знание основополагающих фактов;
- точность употребления понятий и терминов;
- степень изученности рекомендованной литературы;
- самостоятельность ответа, аргументированность выводов;
- литературная грамотность;
- а) Оценка «зачтено» ставится, если
 - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
 - показана совокупность освоенных знаний, умений и навыков;
 - студент свободно оперирует понятиями, фактами, хорошо ориентируется в дискуссионных проблемах;
 - ответ иллюстрируется примерами, доказательствами; изложен литературным грамотным языком;
 - на дополнительные вопросы даны четкие, конкретные ответы.
- б) Оценка «не зачтено» ставится, если
 - дан неполный ответ на поставленный вопрос,
 - логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, отсутствует собственное мнение бакалавра по обсуждаемым вопросам;
 - допущены грубые ошибки в изложении теоретического материала, знание фактического материала слабое;
 - на дополнительные вопросы ответы не даны.

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

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности» проводится в форме текущей, рубежной и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, творческие задания);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (реферат, презентация);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих, ликвидации задолженностей.

К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью контрольной работы, конференция).

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки бакалавриат "Гостиничное дело" профиль "Гостиничная деятельность" в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета определяется кафедрой (устный ответ по вопросам; письменная работа, тестирование и др.). Оценка по результатам зачета – «зачтено», «не зачтено».

Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Реферат (доклад)	<p>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> <p>Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы.</p> <p>Тематика рефератов (докладов) выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на семинарском занятии, регламент – 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.</p>	Темы рефератов (докладов)
2	Устный опрос	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Тест	Проводится семинарских занятиях. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	Фонд тестовых заданий
4	Зачет	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и	Комплект вопросов к зачету

		«владеть» – практикоориентированными заданиями. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку – 60 мин.	
--	--	--	--

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ ДИСЦИПЛИНЫ «БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Основная литература:

1. Каракеян В. И. Безопасность жизнедеятельности [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для вузов/ В. И. Каракеян, И. М. Никулина. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 313 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019.
2. Белов С. В., Белов С. В. Безопасность жизнедеятельности и защита окружающей среды (техносферная безопасность) [Электронный ресурс]: учебник для акад. бакалавриата/ С. В. Белов. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2019 - 2019. - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-03238-3 Ч. 1. - 1 on-line, 350 с., Ч. 2. - 1 on-line, 362 с- (Бакалавр. Академический курс).

Дополнительная литература:

3. Хван, Т. А. Безопасность жизнедеятельности: учеб. пособие для вузов/ Т. А. Хван, П. А. Хван. - 11-е изд.. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. - 443, [1] с.: ил., табл.. - (Высшее образование). - Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (третьего поколения). **Имеются экземпляры в отделах: УБ(50)**
4. Безопасность жизнедеятельности: учеб. для вузов/ под ред. Э. А. Арустамова. - 18-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2014. - 445, [1] с.: ил.. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 444-445. **Имеются экземпляры в отделах: УБ(29), ч.з.N10(1).**
5. Буралев Ю. В. Безопасность жизнедеятельности на транспорте: учеб. для вузов/ Ю. В. Буралев. - 3-е изд., испр. . - М.: Академия, 2008. - 287, [1] с. - (Высшее профессиональное образование. Транспорт). - Библиогр.: с. 285-286 (18 назв.). **Имеются экземпляры в отделах: УБ(98), НА(1), ч.з.N10(1)**
6. Белов С. В. Безопасность жизнедеятельности и защита окружающей среды (техносферная безопасность): учеб. для бакалавров / С. В. Белов. - 4-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт; Москва: Юрайт, 2013. - 681, [1] с.: ил.. - (Бакалавр. Базовый курс). - Библиогр.: с. 682 (10 назв.). **Имеются экземпляры в отделах: УБ(49), МБ(ЧЗ)(1)**

Рекомендуемая для самостоятельного изучения:

7. Соловьев С. С. Безопасный отдых и туризм: учеб. пособие для студентов вузов/ С. С. Соловьев. - М.: Академия, 2008. - 283, [5] с.: ил.. - (Высшее профессиональное образование. Педагогические специальности). - Библиогр.: с.278-280 (52 назв.) . - **Имеются экземпляры в отделах: НА(1), УБ(20), ч.з.N1(1)**
8. Основы противодействия терроризму: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Менеджмент организации" / под ред. Я. Д. Вишнякова. - М.: Академия, 2006. - 236,[4] с. - (Высшее профессиональное образование. Безопасность

- жизнедеятельности). - Библиогр.: с.233-234 . **Имеются экземпляры в отделах:** НА(2).
9. Бгатов А. П. Безопасность в туризме: учеб. пособие для студентов вузов/ А. П. Бгатов. - М.: Форум, 2007. - 174, [2] с. - Библиогр.: с.171 (10 назв.) . **Имеются экземпляры в отделах:** НА(1)
 10. Сычев Ю. Н. Безопасность жизнедеятельности в чрезвычайных ситуациях: учеб. пособие для студентов вузов/ Ю. Н. Сычев. - М.: Финансы и статистика, 2009. - 222, [1] с.: ил.. - Библиогр.: с. 221-222 . **Имеются экземпляры в отделах:** ч.з.N1(1)
 11. Маслов А. Г. Способы автономного выживания человека в природе: учеб. пособие для студентов вузов/ А. Г. Маслов, Ю. С. Константинов, В. Н. Латчук. - 2-е изд., стер.. - М.: Академия, 2005. - 298, [6] с.: ил., табл.. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - (Учебное пособие). - Библиогр.: с. 295-296 (43 назв.). - **Имеются экземпляры в отделах:** ч.з.N6(1), МБ(ЧЗ)(2), НА(1)

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности» используются следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- электронно-библиотечные системы (ЭБС) и информационные базы данных:
 - <http://lib.kantiana.ru/> – Библиотека БФУ им. И. Канта;
 - <http://www.biblioclub.ru/> – Университетская библиотека онлайн;
 - <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека;
 - <http://www.rsl.ru/> – Российская государственная библиотека.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Запись лекции следует делать кратко и фиксировать только самое существенное. Не надо стремиться записывать дословно все, что рассказывает лектор. Иногда студенты,

намереваясь это делать, теряют нить излагаемых вопросов, путаются и искажают саму суть услышанного. Необходимо иметь в виду, что преподаватель, как правило, стремится облегчить слушание и конспектирование лекции. В той или иной форме он подчеркивает или повторяет наиболее важные мысли, делает паузы и т. д. Следует стремиться полностью и точно записывать обобщающие положения и выводы по каждому освещаемому вопросу.

При записи лекций очень помогает система сокращения слов, фраз и пр. Как правило, студенты сами выбирают или изобретают такую систему и часто пользуются ею на занятиях. Для удобства работы в тетради обязательно надо оставлять поля, чтобы потом делать на них пометки, вносить дополнения из учебной и научной литературы.

После лекции необходимо доработать свои записи, отредактировать текст, уточнить отдельные положения и факты. Закрепление содержания лекции, доработка ее записи способствуют более прочному запоминанию, систематизации знаний.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

Подготовка к семинарскому занятию осуществляется в традиционном академическом формате, предполагающим следующий порядок:

1. Знакомство с планом семинара по заданной теме.
2. Чтение конспекта лекции по теме семинарского занятия, анализ материала, необходимого для изучения поставленных вопросов.
3. Обращение к рекомендуемой учебной литературе по данной теме: в первую очередь - к основной, при необходимости углубленного изучения - к дополнительной.
4. Акцентирование особого внимания основным понятиям изучаемой темы, владение которыми способствует эффективному усвоению курса.
5. Подготовка тезисов или мини-конспектов в тетради для семинарских занятий. Особенно это касается вопросов, предназначенных для самостоятельного изучения. Эти записи могут быть использованы на семинаре как подсказка при публичном выступлении, а также при подготовке к зачету.

Выступление на семинаре с докладом должно быть рассчитано на 10-15 минут и сопровождаться презентацией. При подготовке выступления рекомендуется учитывать следующие критерии его оценки:

- степень информативности речи (релевантность по отношению к теме; полнота раскрытия содержания, следование плану выступления, логическая последовательность);
- степень соответствия формы и содержания презентации теме занятий (непрерывный развернутость; целостность; смысловая завершенность и т.д.);
- умение устанавливать контакт с аудиторией (зрительный контакт, понимание настроения слушателей, умение отвечать на вопросы).

Активно мыслить на практическом занятии должны не только выступающие, но и все его участники. На занятиях нужно внимательно следить за выступлениями однокурсников, ставить неясные вопросы на обсуждение группы, обращаться за разъяснением к преподавателю, делать дополнительные записи в тетради. Внимательное прослушивание выступающих на семинаре дает возможность, опираясь на изученный материал, определить, достаточно ли глубоко изложен вопрос, показано ли его значение в современных условиях, не допущены ли неточности при его освещении. Затем следует выступить и дополнить сообщения товарищей, уточнить те или иные положения, поставить новые вопросы. В этом случае на практическом занятии может развернуться дискуссия, споры по обсуждаемой теме.

На практическом занятии следует избегать выступления по написанному тексту. Важно самостоятельно формулировать мысли, свободно оперировать данными. Выступление по конспекту, плану, а то и без них прививает не только умение излагать материал своими словами, но и вырабатывает навыки публичного выступления. Во время занятия обучающимся рекомендуется вести записи нового теоретического материала.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа содействует более глубокому усвоению изучаемого курса, формированию навыков исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике. Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, работы с лекционным материалом, самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины; поиска и обзора литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий. Самостоятельная работа должна носить систематический характер. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при проведении и промежуточной аттестации.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Безопасность жизнедеятельности» широко используются информационные технологии такие как:

- чтение лекций с использованием слайд-презентаций,
- рефераты студентов с использованием слайдов;
- использование информационных (справочных) систем.

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410,

411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);

- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);

- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчтатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчтатом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«География туризма»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Кропинова Елена Геннадьевна доктор географических наук профессор кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилова И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины «География туризма».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «География туризма».

Цель дисциплины: приобретение обширных знаний в области изучения стран и регионов мира, их дифференциации по распределению туристических ресурсов и уровню развития территорий для туризма, основной упор при этом будет сделан на географию средств размещения и дифференциацию их в зависимости от вида туристической деятельности и типа участников туристического движения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
УК-1 :	<p><i>УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.</i></p> <p><i>УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</i></p> <p><i>УК-1.3. Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки.</i></p>	<p>Знать: географические аспекты туризма;</p> <p>Уметь: работать с информационными системами и базами данных, позволяющих оценить уровень развития туризма по регионам мира;</p> <p>Владеть: навыками применения системного подхода анализа туристического потенциала, факторов развития туризма, изучении особенностей развития различных видов туризма по регионам мира.</p>
УК-3 :	<p><i>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</i></p> <p><i>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально</i></p>	<p>Знать: особенности социального взаимодействия при организации туризма в различных регионах мира</p> <p>Уметь: применять знания в области географии туризма в профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками социального взаимодействия при проектировании объекта туризма с учетом специфики организации туризма в различных регионах мира.</p>

	<i>незащищенные слои населения и т.п).</i> <i>УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</i>	
--	--	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «География туризма» представляет собой дисциплину Части, формируемой участниками образовательных отношений: основной образовательной программы 43.03.03 «Туризм» . Изучается на 1м курсе во 2 м семестре. По результатам сдается зачет.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

курс	количество ЗЕ / объем часов		контактная работа обучающихся				часы на итоговый контроль	Форма контроля
			Лекц.	Практ.	КСР	Самост.		
2	3	108	42	40		66	0	Зачет

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом

требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1.	Тема 1. Предмет, цели и задачи географии туризма. Основные понятия и терминология, применяемые в туризме. Факторы развития туризма на различных исторических этапах.	<p>Определение науки "география туризма". Место географии туризма в системе географических и с других наук. Область исследования, цели и задачи географии туризма. Прогнозная функция географии туризма. География туризма как главная часть рекреационной географии.</p> <p>Туризм. Турист. Туристский регион. Туристская местность. Туристский центр. Туристские ресурсы. Рекреация. Территориально-рекреационная система. Индустрия туризма.</p> <p>Исторические этапы развития туризма: 1. Туризм до конца XV II в. (а) туризм в древности; б) туризм во времена средневековья и Возрождения; в) туризм в XV II и ХСII вв.). 2. Туризм в XIX и XX вв. – до начала второй мировой войны. 3. Туризм современный.</p>
2	Тема 2. Туристические ресурсы и виды туризма. Типы зарубежных турцентров	<p>Природные предпосылки развития туризма. Социальные предпосылки развития туризма. Экономические предпосылки развития туризма. Туристско-рекреационные ресурсы. Методика и критерии рекреационной оценки территории. Турцентры и их роль в развитии туристского региона. Основные, сложившиеся в зависимости от наличия рекреационных ресурсов, конкретные условия, туристской деятельности, характера спроса и традиций, типы зарубежных ТЦ, в том числе "классические" культурно-исторические, курортно-климатические, приморские и альпийские, спортивно-оздоровительные, коммерческо-деловые, фестивально-конгрессные, религиозные, спортивные, альпинистские, охотничье-рыболовные, приключенческие, экзотические, этнографические, развлекательные, эко-туристские, комбинированные.</p>

3	Тема 3. География лечебно-оздоровительного/медицинского туризма. География пляжного туризма.	Понятие «лечебно-оздоровительный»/медицинский туризм. Основные ресурсы и факторы, необходимые для развития лечебно-оздоровительного/медицинского туризма. Основные целевые группы. Основные центры лечебно-оздоровительного туризма по регионам мира. Перспективы развития. Понятие «пляжный туризм». Основные ресурсы и факторы, необходимые для развития пляжного туризма. Основные целевые группы. Основные центры пляжного туризма по регионам мира. Перспективы развития.
4	Тема 4.. География делового туризма	Понятие «деловой туризм». Основные ресурсы и факторы, необходимые для развития делового туризма. Основные целевые группы. Основные центры делового туризма по регионам мира. Перспективы развития.
5	Тема 5. География религиозного туризма.	Понятие «религиозный туризм». Основные ресурсы и факторы, необходимые для развития религиозного туризма. Основные святыни по конфессиям. Понятие «паломнический туризм». Основные целевые группы. Основные центры религиозного туризма по регионам мира и по конфессиям. Перспективы развития.
6	Тема 6.. География историко-культурного туризма.	Понятие историко-культурный туризм. Основные ресурсы и факторы, необходимые для развития историко-культурного туризма. Основные целевые группы. Основные центры историко-культурного туризма по регионам мира. Перспективы развития.
7	Тема 7. География экологического туризма.	Понятие экологического туризма. Зеленый туризм. Устойчивый туризм. Особо-охраняемые природные территории (ООПТ). Особенности организации экологического туризма на ООПТ.
8	Тема 8. География средств размещения.	Гостиницы. Классификация гостиниц. Гостиничные цепи. Таймшерный бизнес. Кемпинги. Бунгало. Туристские деревни. Индивидуальные средства размещения туристов:

		собственное жилье, арендуемые комнаты, дома. Специфика размещения.
9	Тема 9. Современные тенденции развития туризма.	Специализация как важный принцип организации работы предприятий индустрии туризма. Концентрация производства в туристской индустрии. Процессы глобализации и их влияние на индустрию туризма. Роль компьютерных информационных технологий в развитии туризма.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1. Предмет, цели и задачи географии туризма. Основные понятия и терминология, применяемые в туризме. Факторы развития туризма на различных исторических этапах.

Тема 2. Туристические ресурсы и виды туризма. Типы зарубежных турцентров

Тема 3. География лечебно-оздоровительного/медицинского туризма. География пляжного туризма.

Тема 4.. География делового туризма

Тема 5. География религиозного туризма.

Тема 6.. География историко-культурного туризма.

Тема 7. География экологического туризма.

Тема 8. География средств размещения.

Тема 9. Современные тенденции развития туризма.

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

Тема 1. Предмет, цели и задачи географии туризма. Основные понятия и терминология, применяемые в туризме. Факторы развития туризма на различных исторических этапах.

Проектная работа (в группах): Приведите примеры из лекций и свои примеры
Перечислите основные виды туризма, которые можно реализовать при посещении

- Больших городов
- Небольших городов, переживших свою славу и расцвет
- тематических парков
- миниатюрных государств
- мировых курортов
- уникальных природно-географических объектов

Тема 2. Туристические ресурсы и виды туризма. Типы зарубежных турцентров.

Выездное практическое занятие.

Провести комплексную оценку территории одного из регионов мира для туристических целей.
Определить факторы формирования и повышения конкурентоспособности туристских регионов.
Комплексная оценка туристических ресурсов и видов туризма мира для развития туризма
В ходе выездного практического занятия использовать полученные и закреплённые в ходе аудиторного практического занятия, знания на практике.

Тема 3. География лечебно-оздоровительного/медицинского туризма. География пляжного туризма.

Проектная работа в группах, выездное практическое занятие

Каждой группе выбрать туристский регион и дать характеристику особенностей развития и географию размещения основных центров лечебно-оздоровительного туризма на базе существующих турист-ских ресурсов. Дать характеристику лечебных природных ресурсов на базе которых получил развитие данный вид туризма.

Применить знания на выездной практике при посещении одного из центров развития данного вида туризма в Калининградской области.

Тема 4.. География делового туризма

Проектная работа в группах, выездное практическое занятие

Каждой группе выбрать туристский регион и дать характеристику особенностей развития и географию размещения основных центров делового туризма на базе существующих туристских ресурсов. Дать характеристику обеспечивающей и сопутствующей инфраструктуры (аэропорты, конференц-холлы, гостиничное хозяйство и др.). Применить знания на выездной практике при посещении одного из центров развития данного вида туризма в Калининградской области.

Тема 5. География религиозного туризма.

Проектная работа в группах, выездное практическое занятие

Каждой группе выбрать туристский регион и дать характеристику особенностей развития конфессий и географию размещения основных центров религиозного туризма на базе существующих центров в поклонения.

Применить знания на выездной практике при посещении одного из центров развития данного вида туризма в Калининградской области.

Тема 6.. География историко-культурного туризма.

Проектная работа в группах, выездное практическое занятие.

Каждой группе выбрать туристский регион и предложить и разработать туристический маршрут по историко-культурным объектам, задав предварительно тематику маршрута. Подготовить презентацию маршрута и представить ее на занятии.

Применить знания на выездной практике при посещении одного из центров развития данного вида туризма в Калининградской области.

Тема 7. География экологического туризма.

Проектная работа в группах, выездное практическое занятие

Каждой группе выбрать туристский регион и предложить и разработать туристический маршрут по объектам природного наследия, задав предварительно тематику маршрута. Подготовить презентацию маршрута и представить ее на занятии.

Применить знания на выездной практике при посещении одного из центров ООПТ Калининградской области.

Тема 8. География средств размещения.

Case-study.

Подготовьте презентацию о типичном отеле одной из стран мира Отрадите в презентации этнографическую специфику территории. Нашла ли она отражение в типичном отеле страны?

Тема 9. Современные тенденции развития туризма.

Дать предложения по сценариям развития туризма по регионам мира с учетом современной социально-экономической ситуации в туристических дестинациях мира Самостоятельная работа: Распределить туристические потоки доходов от туризма на географической карте мира, используя современные статистические данные. Оценить динамику развития туризма по регионам мира.

Требования к самостоятельной работе студентов

Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по следующим темам: Тема 1. Предмет, цели и задачи географии туризма. Основные понятия и терминология, применяемые в туризме. Факторы развития туризма на различных исторических этапах. Тема 2. Туристические ресурсы и виды туризма. Типы зарубежных турцентров. Тема 3. География лечебно-оздоровительного/медицинского туризма. География пляжно-го туризма. Тема 4.. География делового туризма. Тема 5. География религиозного туризма. Тема 6.. География

историко-культурного туризма. Тема 7. География экологического туризма. Тема 8. География средств размещения. Тема 9. Современные тенденции развития туризма.

Выполнение домашнего задания, предусматривающего самостоятельную работу по следующим темам: Тема 1. Предмет, цели и задачи географии туризма. Основные понятия и терминология, применяемые в туризме. Факторы развития туризма на различных исторических этапах. Тема 2. Туристические ресурсы и виды туризма. Типы зарубежных турцентров. Тема 3. География лечебно-оздоровительного/медицинского туризма. География пляжно-го туризма. Тема 4. География делового туризма. Тема 5. География религиозного туризма. Тема 6. География историко-культурного туризма. Тема 7. География экологического туризма. Тема 8. География средств размещения. Тема 9. Современные тенденции развития туризма.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Тема 1. Предмет, цели и задачи географии туризма. Основные понятия и терминология, применяемые в туризме. Факторы развития туризма на различных исторических этапах.	УК-1	<i>Контрольная работа</i>
Тема 2. Туристические ресурсы и виды туризма. Типы зарубежных турцентров	УК-1, УК-3	<i>Эссе, контрольная работа</i>
Тема 3. География лечебно-оздоровительного/медицинского туризма. География пляжного туризма.	УК-1, УК-3	<i>Проект, подготовка презентации, Контрольная работа</i>
Тема 4.. География делового туризма	УК-1, УК-3	<i>Проект, подготовка презентации, Контрольная работа</i>

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Тема 5. География религиозного туризма.	УК-1, УК-3	
Тема 6.. География историко-культурного туризма.	УК-1, УК-3	<i>Проект, подготовка презентации, Контрольная работа</i>
Тема 7. География экологического туризма.	УК-1, УК-3	<i>Проект, подготовка презентации, Контрольная работа</i>
Тема 8. География средств размещения.	УК-1, УК-3	<i>Проект, подготовка презентации, Контрольная работа</i>
Тема 9. Современные тенденции развития туризма.	УК-1, УК-3	<i>Тестирование. Контрольная работа</i>

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Типовые задания практических, контрольных работ и проектов:

Пример для Темы 5. География лечебно-оздоровительного/медицинского туризма.

Форма: выездное практическое занятие

План проведения выездного практического занятия

1. Каждой группе выбрать один из курортов Калининградской области (Светлогорск, Зеленоградск, Отрадное), специализирующийся на развитии лечебно-оздоровительного (медицинского) туризма (по согласованию с преподавателем);
2. Дать характеристику лечебных природных ресурсов на базе которых получил развитие данный вид туризма;
3. Дать характеристику особенностей развития и географию размещения основных центров лечебно-оздоровительного туризма на базе существующих туристских ресурсов;
4. Подготовить презентацию возможности совершенствования данного вида туризма в выбранном районе Калининградской области.

Вопросы для обсуждения: понятие лечебно-оздоровительный туризм, признаки выделения района специализации, необходимые ресурсы и факторы развития данного вида туризма

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету:

География туризма в системе географических и других наук

2. Область исследования. Цели и задачи географии туризма
 3. Методы оценки туристских миграций
 4. Туризм как отрасль экономики
 5. Основные подходы к определению понятия "туризм", "турист" в российском законодательстве и в зарубежной практике
 6. Характеристика основных секторов, составляющих индустрию туризма. Транспорт.
 7. Характеристика основных секторов, составляющих индустрию туризма. Средства размещения..
 8. Характеристика основных секторов, составляющих индустрию туризма. Дополнительные услуги (достопримечательности, инфраструктура и общественный сектор, учреждения питания, средства размещения...).
 9. Характеристика основных секторов, составляющих индустрию туризма. Продажа тур. услуг.
 10. Характеристика уровня развития индустрии туризма по туристическим прибытиям по регионам
 11. Характеристика уровня развития индустрии туризма по туристским расходам по регионам
 12. Динамика региональных распределений поступлений от международного туризма
 13. Периодизация развития туризма. Факторы развития туризма на разных исторических этапах.
 14. Характеристика основных сдвигов в региональной структуре международных туристских прибытий в 1970, 1995, 1999, 2009 гг. Обоснуйте.
 15. Основные подходы к классификации туристских миграций
 16. Основные подходы к районированию территории мира и выделению туристских зон и районов
 17. География туризма с целью отдыха и развлечений
 18. География делового туризма
 19. География религиозного туризма
 20. География лечебно-оздоровительного туризма
 21. Современные тенденции в мировой индустрии туризма.
- Второй блок. Характеристика видов туризма и рекреации
22. Поездки в большие города
 23. Посещение небольших городов, переживших свою славу и расцвет
 24. Посещение миниатюрных государств
 25. "торговый" туризм
 26. Поездки к теплым морям в летнее время
 27. Тематические парки в США
 28. Тематические рекреационные парки и крупные развлекательные центры за пределами США
 29. Поездки к уникальным природно-географическим объектам
 30. Экскурсии в экзотические места с самой роскошной природой
 31. путешествия в экзотические географические регионы с экстремальными природными условиями
 32. Посещение уникальных исторических и культурных объектов иных социокультурных систем
 33. Сафари в Африке
 34. Отдых и восстановление здоровья на курортах с мировым именем
 35. Круизы и туристические поезда

Примеры тестовых заданий:

1. Самодеятельный туризм представляет собой:

а) временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в другую стану, с целью удовольствия своих собственных интересов, без помощи посторонних юридических лиц или индивидуального предпринимателя;

б) гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющих не менее одной ночевки;

с) путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно.

2. к факторам развития туризма в Средние века, можно отнести в том числе появление:

а) придорожных постоялых дворов;

б) ресторанов;

с) общественных бань;

д) кофейн.

3. К экстенсивным факторам, влияющим на рост туризма, относятся:

а) повышения уровня образования; культуры, эстетических потребностей населения;

б) изменения политического и правового регулирования; технологические изменения; развитие транспортной инфраструктуры и торговли; а так же изменение условий безопасности путешествий;

с) рост численности работников, увеличение количества вовлекаемых в хозяйственных оборот материальных ресурсов, строительство новых объектов туризма с техническим уровнем существующих.

д) повышение квалификации персонала, развитие профессионально-квалификационной структуры, техническое совершенствование материальной базы, индустриализации, технологизации и компьютеризации туризма, рациональное использовании имеющихся материальных ресурсов, объектов и маршрутов и т.д.

4. По географическому признаку принято выделять туризм:

а) внутренний и международный;

б) социальный и индивидуальный;

с) самодеятельный;

д) выездной и въездной.

5. Роль туризма в региональной экономике обусловлена тем, что международный туризм является крупнейшей экспортной отраслью экономики, уступая при этом:

а) лишь нефтедобывающей промышленности и автомобилестроению;

б) лишь обрабатывающей промышленности и сельскохозяйственным отраслям;

с) занимает первое место среди всех вышеперечисленных отраслей.

6. Особыми темпами развития туризма в будущем будут отмечены регионы:

а) Азии и Африки;

б) Европы и Америки;

в) Европа и Азия;

г) Америка и Азия.

7. К конгрессному туризму принято относить:

а) поездки с целью установления или поддержания деловых контактов с различными партнерами;

- б) туристические поездки с целью участия в различных мероприятиях, в том числе в конференциях, симпозиумах, съездах и т.д.;
- в) участие в выставочной деятельности.

8. Одной из отличительных черт туристической услуги является неразрывность производства и потребления, поскольку:

- а) услуга представляет результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя;
- б) процесс оказания туристической услуги (производство) происходит параллельно с потреблением;
- с) оба ответа верны.

9. Global Distribution Systems - это:

- а) глобальные системы резервирования;
- б) технологически обеспеченный сервис для агентств и их клиентов.

10. Функции, связанные с контролем за соблюдением государственных интересов в области туристической индустрии, выполняют ведомства:

- а) Государственный таможенный комитет (ГТК);
- б) Российское агентство международного сотрудничества и развития (РАМСИР);
- с) Министерство РФ со сотрудничеству с государствами-участниками СНГ;
- д) все вышеперечисленные ведомства.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и	хорошо		71-85

	образцу с большей степени самостоятель ности и инициативы	иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения			
Удовлетвори тельный (достаточно й)	Репродуктивн ая деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетвор ительно		55-70
Недостаточн ый	Отсутствие удовлетворительного уровня	признаков	неудовлетв орительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература:

Погодина, В. Л. География туризма : учебник / В.Л. Погодина, И.Г. Филиппова ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 256 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010338-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668794> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Большаник, П. В. География туризма : учебное пособие / П.В. Большаник. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 355 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-012118-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1234161> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

География туризма [Электронный ресурс] : учеб. для вузов / В. И. Кружалин [и др.], 2014. - 1 on-line, 328 с. (<https://e.lanbook.com/>)

Смирнова И. П. Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «География туризма» [Электронный ресурс]: Учебно-методическое пособие, - 2017. - - 1 on-line, 24 с. (<https://e.lanbook.com/>).

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловой английский язык»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Попадина Жанна Петровна, старший преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель

Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук

Корнеев В.С.

Драгилова И.И.

**СОДЕРЖАНИЕ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

«Деловой иностранный язык»

- 1. Пояснительная записка:**
- 2. Перечень планируемых результатов обучения.**
- 4 .Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.**
- 5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**
- 6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**
- 7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**
- 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**
- 9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.**
- 10 .Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

1.Пояснительная записка

1.1 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ: Учебная дисциплина «Деловой иностранный язык» относится к вариативной части ООП (Б1.В.ДВ.01.01)

1.2 ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ :288 ЧАСОВ - 8 ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ (164,95 ч. - контактная работа со студентами)

158ч. – аудиторной работы

123,05 ч - самостоятельная работа

Дисциплина изучается с 5 по 7 семестры(5-зачет; 6,7-экзамен)

1.3 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
(УК-4)	<p>УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых)</p>	<p>ЗНАТЬ: терминологический и лексический минимум по темам, предусмотренным программой ,а также правила образования и употребления основных грамматических категорий</p> <p>Уметь: Переводить профессионально-ориентированные тексты со словарем; составлять и переводить аннотации к профессионально-ориентированным текстам; вести устную коммуникацию в пределах тем программы.</p> <p>Владеть: лексическим минимумом в предусмотренных программой ;навыками использования основных грамматических категорий</p>

	языках.	
(УК-6)	<p>УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p>	<p>Знать: основы сервисной деятельности, связанной с формированием гостиничного продукта и способами его реализации.</p> <p>Уметь: рационально управлять своим временем с целью получения информации из разных источников для совершенствования знаний по аспектам будущей профессиональной деятельности; уметь работать со словарями, интернет – ссылками и другими источниками для получения информации об инновационных аспектах деятельности.</p> <p>Владеть: способами самосовершенствования и саморазвития в течение всей жизни..</p>

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловой английский» представляет собой дисциплину обязательной части.

Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в

период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

Содержание дисциплины

Тема 1. Индустрия гостеприимства. История индустрии. Постоялые двory и таверны . Транспорт и его влияние на индустрию. Категория отелей.

Тема 2. Услуги и средства отдыха. Виды услуг. Средства отдыха для рекреации и развлечений. Услуги питания. Услуги для бизнеса.

Тема 3. Бизнес –услуги . Конгрессный бизнес. Влияние его на прибыльность отеля. Правила организации бизнес- мероприятий. Организация банкетов в отеле.

Тема 4. Услуги питания в отеле. Виды служб питания. Обязанности менеджера по организации питания. Кухонный персонал и его обязанности.

Тема 5. Работа стойки регистрации. Отдел приема гостей. Его функции. Правила регистрации гостей. Электронная система бронирования. Слаженность работы всех сотрудников отдела регистрации.

Тема 6. Карьера в индустрии гостеприимства. Управленческий персонал отеля и его обязанности. Обязанности рекламного менеджера. Квалифицированный и неквалифицированный персонал отеля. Требования к сотрудникам отеля.

Тема 7. Отельные сети. Преимущества отельных сетей. Сильные и слабые Тема стороны отельных сетей. Управление сетью отелей.

Тема 8.Виды жалоб. Способы разрешения жалоб. Написание жалобного письма.

Тема 9. Бизнес- план отеля. Миссия. Задачи и стратегии. Организационная структура. SWOT. Маркетинговые составляющие: продукт, цена, локация, реклама. Девиз отеля.

3.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.

Результатами изучения дисциплины является наличие у обучающихся знаний, умений и навыков, которые будут проверяться с использованием указанных ниже оценочных технологий (Т – тесты по дисциплине, ТЗ – тематические задания по дисциплине (модулю), КЗ – контрольные задания по дисциплине (модулю), С – собеседование, ДС – другие средства и формы контроля по дисциплине (модулю))

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся (рефераты, доклады и презентации)

Самостоятельная работа - это познавательные виды деятельности “творческого уровня активности”, на котором студенты проявляют стремление применить знания и способы деятельности в новой ситуации, предполагающей свободный выбор. Это внеаудиторные виды деятельности.

Важным фактором формирования постоянной потребности в самостоятельном совершенствовании речевых умений является создание ситуаций для самовыражения студентов.

Таким образом, формирование у студентов постоянной потребности в самостоятельном изучении иностранного языка обеспечивается за счет:

- новых форм внутренней мотивации познавательной внеаудиторной деятельности;
- методических рекомендаций по организации и систематизации форм внеаудиторной деятельности;
- иницилирующей и направляющей деятельности преподавателя.

В соответствии с видами речевой деятельности можно выделить следующие виды самостоятельной для данной дисциплины:

- 1) чтение и перевод специальных текстов из учебных заданий соответствующих учебных пособий и/или подготовленных преподавателем и/или обучающимися;
- 2) восприятие радио- и телепередач, художественных фильмов, театральных постановок, лекций, аудиозаписей на иностранном языке;
- 3) общение с носителями языка в письменной и устной форме;
- 4) написание деловых и личных писем, факсов, электронных сообщений, докладов и рефератов;
- 5) работа над терминологическим глоссарием;
- 6) подготовка творческих проектов по темам:

1. История индустрии гостеприимства в России.
2. Средства отдыха в отелях Европы.
3. Подготовительные мероприятия к проведению конференций.
4. Оформление банкетных залов отелей. Презентация ресторана отеля.
5. Обязанности администратора.
6. Устройство на работу .Резюме. Сопроводительное письмо.
7. Нетрадиционные виды размещения. Истории знаменитых отельных сетей.
8. Популярные кухни ресторанов отелей.
9. Виды жалоб (способы, разрешения), предъявляемых клиентами.
10. Работа службы безопасности и инженерной службы отеля.

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Объектами контроля как обязательного компонента процесса обучения иностранному языку являются приобретаемые студентами знания, уровень сформированности речевых навыков и умений.

Контроль осуществляется поурочно (текущий контроль), по завершении изучения отдельной темы (промежуточный контроль) и итоговый контроль.

Текущий контроль реализуется в форме фронтального опроса, беседы, письменной контрольной работы...

Письменные контрольные работы проводятся два раза в семестр. Их цель проверить знания пройденных лексико-грамматических явлений. Они могут включать в себя элементы тестов, а также такие задания, как перевод предложений с английского языка на русский и наоборот. Перед заключительным экзаменом проводится проверочный перевод на русский язык связного текста по специальности из оригинальной литературы объемом 1500-1800 печатных знаков.

Систему контроля качества изучения дисциплины «Деловой английский язык» и приобретения профессионально значимых компетенций образуют входной контроль, текущий контроль, промежуточный контроль и итоговый контроль.

5.1 Текущий контроль осуществляется в течение семестра и включает:

- устные опросы,
- проверка домашних заданий;
- обучающие и тренировочные тесты по пройденному материалу;
- письменные самостоятельные работы;
- проверочные задания по аудированию.

5.2 Промежуточный контроль включает

- межсеместровые проверочные работы – проводятся в середине каждого семестра, привлекаются материалы тренировочных тестов, размещенных на сайте федерального образовательного портала fero.ru;
- контроль внеаудиторного чтения – проводится согласно тематическому плану;
- контроль проектной работы – проводится согласно тематическому плану.

5.3 Итоговый контроль навыков и умений, приобретенных студентом в течение всего курса обучения, имеет форму зачетов и экзамена.

Студент получает **зачет** при условии прохождения предусмотренного программой материала, удовлетворительного написания контрольных работ и выполнения нормы домашнего чтения, устной беседе по заданной теме.

Экзамен является итоговым контролем знаний, полученных студентом за весь курс обучения английскому языку.

Заключительный экзамен состоит из:

- 1) письменного перевода на русский язык со словарем оригинального текста на английском языке по специальности объемом 1800 печатных знаков – за 1 час;
- 2) чтения текста по специальности без словаря и передачи его основного содержания на английском языке. Объем текста – 1400-1500 печатных знаков; время- 10 мин.;

- 3) беседы по специальности по одной из пройденных тем.

5.3.1 Вопросы для итогового контроля:

1. Индустрия гостеприимства.
2. Средства отдыха в отеле.
3. Проведение конференций. Бизнес- услуги.
4. Услуги питания в отеле..
5. Работа стойки регистрации..
6. Карьера в индустрии гостеприимства.
7. Разрешение жалоб.
8. Отельные сети.
9. Бизнес- план отеля.

5.3,2 Критерии выставления итоговой оценки

Критерии оценки письменных работ

Оценка письменной работы зависит от количества правильно выполненных заданий. Для оценки качества знаний студентов следует пользоваться шкалой, по которой количество правильно выполненных заданий переводится в оценку.

Оценки	“2”	“3”	“4”	“5”
N – количество правильно выполненных заданий в %	$N < 40$	$40 \leq N < 80$	$80 \leq N < 95$	$N > 95$
n – количество правильно выполненных заданий	1 – 9	10 – 19	20 – 23	24 – 25

в работе, состоящей из 25 заданий				
n – количество правильных заданий в работе из 34 заданий	1 – 12	13 – 26	27 – 32	33 – 34

Следует особое внимание уделить оценке “3”. Ее диапазон несколько расширен. Это дает возможность преподавателю осуществить лично-ориентированный подход: проследить изменения в качестве знаний не только группы в целом, но и отдельно взятого студента. Например, в тесте из 25 заданий оценку “3” можно рассматривать, как: (а) “3” с минусом – если студент правильно выполнил 10, 11, 12 заданий; (б) “3” – если студент правильно выполнил 13, 14, 15, 16 заданий; (в) “3” с плюсом, если студент правильно выполнил 17, 18, 19 заданий. Такой подход к оценке “3” дает возможность: (а) преподавателю оценить качество знаний каждого обучающегося, организовать индивидуальную работу по устранению пробелов в знаниях каждого студента; (б) студенту реально оценить качество знаний по предмету.

Критерии оценок знаний студентов на экзамене

Оценка 5 ("отлично") ставится студентам, которые:

- дают полный и развернутый ответ на все вопросы билета;
- показывают всесторонние, систематизированные, глубокие и полные знания программного материала;
- показывают стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы;
- показывают прочные знания основной и дополнительной литературы по дисциплине;
- поддерживают дискуссию с преподавателем по всем вопросам билета и по дополнительно задаваемым вопросам.

Оценка 4 ("хорошо") ставится студентам, которые:

- дают достаточно полный ответ на все вопросы билета;
- показывают достаточно полные знания программного материала;
- правильно излагают ответы на вопросы, умеют делать выводы.
- показывают прочные знания основной и дополнительной литературы по дисциплине;
- показывают достаточно прочные знания основной и дополнительной литературы по дисциплине;
- поддерживают дискуссию с преподавателем по большинству вопросов билета.
- при ответе на вопросы допускают ошибки и незначительные неточности в изложении, которые сильно не влияют на сущность излагаемого материала.

Оценка 3 ("удовлетворительно") ставится студентам, которые:

- демонстрируют достаточный объем знаний по вопросам билета;
- показывают достаточные знания программного материала;
- пытаются поддержать дискуссию с преподавателем по отдельным вопросам билета;
- показывают достаточные знания основной литературы по дисциплине;
- при ответе на вопросы экзаменационного билета допускают ошибки и неточности в изложении материала.

Оценка 2 ("неудовлетворительно") ставится студентам, которые:

- показывают фрагментарные знания по вопросам билета и по основному программному материалу;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета;
- демонстрируют обрывочные знания;
- не умеют поддержать дискуссию с преподавателем по отдельным вопросам билета;
- не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя.

Образец теста для промежуточного контроля

1. Fill in the blanks using will or be going to. Use the verb in brackets.

ACROSS THE CHANNEL

Erna Hart 1 _____ (*swim*) across the English Channel tomorrow. She 2 _____ (*set out*) from the French coast at 5 o'clock in the morning. Erna is only 14 years old and she hopes to set up a world record. She is a strong swimmer and many people felt that she is sure to succeed. Erna's father 3 _____ (*set out*) with her in a small boat. Mr Hart has trained his daughter for years. Tomorrow 4 _____ (*watch*) her anxiously as she swims the long distance to England. Erna intends to take short rests every two hours. She 5 _____ (*have*) something to drink but she 6 _____ (*not eat*) any solid food. Most of Erna's schoolfriends 7 _____ (*wait*) for her on the English coast. Among them 8 _____ (*be*) Erna's mother, who swam the Channel herself when she was a girl.

2. Choose the correct verb form.

- Workers _____ the new roads by the end of this year.
a. will complete
b. will be completed
- Everybody _____ anxiously as the new buildings go up.
a. will have been watching
b. will be watching
- We _____ never _____ the heroes who gave their lives for our country.
a. will ... forget
b. would ... forget
- He said he _____ to London the next day.
a. will go
b. would go
- By the end of the year I _____ five English books.
a. will have read
b. will read
- Don't ring her up at three o'clock. She _____ a letter to her mum.
a. will be writing
b. will write
- At this time tomorrow the girls _____ the X-mas tree.
a. will decorate
b. will be decorating.
- I expect we _____ problems with bad weather.

- a. 'll have
9. When we get back we _____.
- a. will have travelling
10. This time next week we _____ down Costa del Sol.
- a. are going to travel
b. will be travelling

3.Fill in the blanks with *can* or *be able* in different tenses.

1. When Carol've passed her driving test, she _____ hire a car from Jane.
2. When the fog lifts we _____ see where we are.
3. You've put too much in your suitcase you never _____ carry it.
4. _____ you use the word processor?
5. He _____ skate all day and dance all night.
6. We _____ borrow umbrellas from the Smiths; so we didn't get wet.
7. I knew London so I _____ advise Betty what to see.
8. If you had had the right tools _____ you have repaired the fence?
9. _____ I speak to Mr White, please?
10. If I knew Greek I _____ tell you what this means.

4.Insert the correct form of *may/might*.

1. He said that it _____ snow.
2. _____ I give you the hand with the dishes?
3. You should buy now; prices go up.
4. _____leave it with you?
5. I'd have thought you _____ remember your mother's birthday.
6. I don't think I'll succeed but I _____ as well try.

7. If we got there early we _____ get better tickets.
8. _____ I come in?
9. If I bought a lottery ticket I _____ win \$5,000
10. Students _____ not bring anything into the examination room.

5. Fill in the blanks with *must* or *have to*.

1. You _____ read this book, it's great.
2. She felt unwell and _____ leave early.
3. I hadn't enough cash and I _____ pay by cheque.
4. You _____ do what mother says.
5. British pupils _____ stay at school till the age of 16.
6. I was lost and _____ ask the policeman the way.
7. The buses were all full; I _____ get a taxi.
8. the chambermaids usually _____ do a lot of work.
9. It is very slippery outside; it _____ have snowed in the night.
10. I _____ leave home at 7 a.m. not to be late for m

**6. Список основной и дополнительной учебной литературы
для освоения дисциплины**

А) Основная литература

1. Филиппова, М. М. Деловой английский язык [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ М. М. Филиппова. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 309 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019 г.. - ISBN 978-5-534-

08678-2: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

В) Дополнительная литература

2. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для ресторанного бизнеса (В1) [Электронный ресурс] = Business english for restaurants and catering: учеб. пособие для акад. бакалавриата/ С. А. Воробьева, А. В. Киселева. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 213 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр.: с. 211-213. - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-09436-7: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

http://www.aboutstudy.ru/study/01/01_10.htm

Тъери Какуридис, Мирна Манян "Глобальный английский: взгляд европейца."

<http://www.dagpravda.ru/ob/angl24.htm>

3. Гунаев "Станет ли английский глобальным языком?"

<http://www.globalaffairs.ru/articles/0/2840.html>

Павел Палажченко "Диалог культур в языковом пространстве мира"

<http://www.globalenglish.info/globallyspeaking/index.htm> - "*Globally Speaking*" by David W. Paul and Martin A. Schell

<http://www.prospect.org/print/V8/33/nunberg-g.html>

Geoffrey Nunberg "Lingo Jingo. English Only and the New Nativism"

<http://ourworld.compuserve.com/homepages/JWCRAWFORD/langpl.htm>

Language Policy Web Site & Emporium (presented by James Crawford)

<http://ourworld.compuserve.com/homepages/JWCRAWFORD/anatomy.htm>

James Crawford "Anatomy of the English-Only Movement"

3. <http://www.guardian.co.uk/Archive/Article/0,4273,4147870,00.html>

«Интернет = источники» для освоения дисциплины (специализированные)

1. www.travel.net
2. www.hotels.net
3. www.world.tourism.org
4. www.cambridge-centre.ru
5. www.lingnet.org

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучение новой лексике

Учебный материал необходимо разбить на отдельные темы; последовательность освоения этих тем не должна быть хаотична, а подчинена принципам информативной преемственности и лингвистического развития: каждая последующая часть должна являться логическим продолжением предыдущей, а переход к новой части осуществляться только после «зачета» предыдущей (проверки понимания дефиниции термина и умения применять его в конкретной ситуации речевого общения).

Главная задача обучения – не «загрузить» обучающегося готовыми языковыми формами, шаблонами и специальными терминами, а создать у него гибкую систему знаний, способствующую саморазвитию. Только в этом случае сформируется осмысленное восприятие терминов, выработаются коммуникативные компетенции владения современным подъязыком. Активные формы проведения учебных занятий помогают развить интерес к владению специальной лексикой:

- презентации;
- деловые и ролевые игры;
- доклады и рефераты;
- обсуждение нестандартных ситуаций по методу «мозгового штурма»;
- кроссворды;
- тестовые задания;
- контрольные работы.

Основной единицей информации в процессе обучения по-прежнему является текст. Работу над терминологической составляющей иноязычного научного текста целесообразно разделить на предтекстовый, текстовый, и послетекстовый этапы.

Предтекстовое изучение специальной лексики

Текстовый этап

Работа со специальным текстом по данной теме. В текстах выделены шрифтом термины и фразеологические единицы, которые отрабатывались в предтекстовых упражнениях. Осуществляется аналитическое, изучающее чтение с проработкой лексических и грамматических особенностей текста.

Послетекстовый этап

Упражнения послетекстового этапа могут быть направлены на решение следующих задач.

1. Закрепление терминологических единиц в речи.

Закрепление лексики упражнениями на обратный перевод.

Закрепление лексики в терминологических играх.

Закрепление лексики в вопросно-ответных упражнениях.

2. Обсуждение текста, дискуссия, в ходе которых задаются вопросы, требующие знания терминов и понимания текста.

На этом этапе реализуется анализ и моделирование профессиональной деятельности (квазипрофессиональная деятельность); анализ действия экономических законов; рекламирование продукта и т. д.

3. Контроль лексических навыков. Проводится в процессе выполнения всех видов тренировочных заданий. Включает проверку индивидуальных словарей и/или терминологический картотеки.

4. Формирование навыков монологической (диалогической) речи на материале проблемного характера

На этом этапе осваиваются широко используемые на практике графические способы представления информации, которые могут использоваться обучающимися в процессе самостоятельной работы над специальной лексикой.

Концептуальная карта – это способ представления и связывания мыслей. Концептуальная карта строится на основании центрального слова или концепции, вокруг которых располагаются от 5 до 10 главных идей, имеющих к нему отношение. Каждое из этих дочерних слов опять-таки окружается идеями. Получаемая графическая структура позволяет по-новому рассматривать наше представление о центральной концепции, находить новые связи в этой концепции с нашим опытом. Карты состоят из узлов или ячеек, которые содержат понятие, пункт или вопрос и ссылки. От обычного плана или опорного конспекта концептуальная карта отличается тем, что она показывает отношения между концептами, включая бинарные (двусторонние) отношения.

Семантическое картирование – это способ представления семантической информации, характеризующей определенный концепт или структуру, в которую входит этот концепт. Если при концептуальном картировании внимание главным образом сосредоточено на концептуальном содержании и отношениях между концептами, то семантическая карта отражает отношения между единицами лексикона, характеризующими определенный концепт. Так, же как и концептуальные карты, графически семантические карты могут быть представлены в виде деревьев, сетей, паутин. Семантическая карта отражает лексические характеристики определенного концепта и является удобным средством для формирования иноязычного лексикона. «Словесная паутинка» (лексическая схема состоит из центрального (ключевого) концепта, вокруг которого расположены от 5 до 15 основных идей, связанных с этим концептом. В процессе работы концепты, связанные с центральным концептом, могут добавляться. Разница между концептуальной картой и лексической схемой состоит в том, что в центре лексической схемы может находиться только один концепт, а концептуальная карта может содержать несколько ключевых концептов. Использование семантических карт способствует формированию ментальных связей между терминами и стоящими за ними концептами. Структурирование знаний и графическая опора способствуют усвоению новой иноязычной терминологии (см. Баценко И. В. Семантическое картирование как способ работы над лексическим материалом. *Замежные мовы у Рэспубліцы Беларусь*, № 2, 2002, с. 26 –30).

Улучшить понимание содержания **текста**, сформировать способы и приемы усвоения языкового материала, передавать содержание текста помогают и другие виды графических опор. К примеру, текст может быть структурирован в виде таблицы. Для любого текста можно использовать способ пересказа «Зиг-заг», который учитывает физиологию движения глаза по тексту: слева направо и сверху вниз. Тексты, где много фактов (данных) в хронологическом порядке, удобно пересказывать, составляя «шкалу времени».

Указанные способы работы над текстом по специальности весьма эффективны, так как позволяют студентам не только осмысливать и перерабатывать информацию, видеть отношения (сходство/различие) между концептами, но и создавать опору для дальнейшего монологического высказывания, повышает наглядность обучения, активизируют процесс овладения знаниями, обеспечивают индивидуализация обучения, организуют самостоятельную работу учащихся, дают возможность разнообразить организационные формы обучения и оптимизировать усвоение лексических единиц, специальной терминологии, грамматических правил, сделать более интересными занятия, направленные на формирование языковой компетенции

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая

перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Для обучения дисциплине «Иностранный язык» используются следующие информационные технологии:

технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);

методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

- <https://elibrary.ru>, Научная электронная библиотека.

Российский информационный портал в области науки, медицины, технологии и образования. На платформе аккумулируются полные тексты и рефераты научных статей и публикаций. По состоянию на январь 2012 в базе данных eLIBRARY.ru насчитывается более 15 млн статей с 2005 года компания «Научная электронная библиотека» запустила проект в области наукометрии Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). В elibrary.ru представлены почти все вузы России, большинство системоорганизующих предприятий России, ведущие медицинские организации России, иностранные научные компании

- <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека

Российская государственная библиотека (сокр. РГБ) — национальная библиотека Российской Федерации, крупнейшая публичная библиотека в России и континентальной Европе и одна из крупнейших библиотек мира. Является ведущим научно-исследовательским учреждением в области библиотековедения, библиографии и книговедения, методическим и консультативным центром российских библиотек (кроме специальных и научно-технических).

- <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека онлайн

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» — электронная библиотека, обеспечивающая доступ к наиболее востребованным материалам-первоисточникам, учебной, научной литературе по всем отраслям знаний ведущих российских издательств для учебных заведений. Имеются функции полнотекстового поиска, работы с каталогом, безлимитного постраничного просмотра изданий, копирования или распечатки текста, создания закладок и

комментариев, формирования и выгрузки статистических отчетов для сотрудников библиотеки.

Для работы с ЭБС необходимо зарегистрироваться из университетской сети, после чего возможна работа с любого компьютера.

В 2014 г. доступны следующие коллекции:

Издательская коллекция «Дашков и К» № 2

Коллекция издательства «СО РАН» базовая

Коллекция издательства «АБВ-пресс» базовая

Коллекция издательства «Абрис» базовая

Коллекция издательства «ВГУИТ» базовая

Коллекция издательства «Институт психологии РАН» базовая

Коллекция издательства «Лаборатория книги» базовая

Коллекция издательства «Литературное агентство "Академический проект"» базовая

Коллекция издательства «Московского государственного университета» базовая

Коллекция издательства «Флинта» базовая

Допуск: С любого компьютера (после регистрации)

- <http://e.lanbook.com/> ЛАНЬ

Электронно-библиотечная система включает в себя электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы, а также периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. Цель создания ресурса — обеспечение вузов доступом к научной, учебной литературе и научной периодике по максимальному количеству профильных направлений.

В 2014 г. доступны следующие коллекции:

Право. Юридические науки (Издательство «А-Приор»)

Социально-гуманитарные науки (Издательство «Лань»)

Экономика и менеджмент (Издательство «А-Приор»)

Допуск: Из сети университета; VPN

.а)Глобальный язык

<http://www.all-links.com/newscentral/>
http://www.eslgold.com/business/useful_expressions.html
<http://www.kantiana.ru/education/>
<http://ru.wikiversity.org/wiki/Cambridge-centre.ru>

<http://www.visualthesaurus.com/index.jsp>
<http://www.kantiana.ru/magister/>

<http://www.>

<http://www.bbc.co.uk/Russian/>

<http://www.lingualeo>

http://www.eslgold.com/business/useful_expressions.html

б) Электронные справочные словари

<http://thesaurus.com/>

http://www.rusmoney.com/dictionary/enrus_slovar.html?dic

<http://konf-csu.narod.ru/>

<http://www.economy.bsu.by/library/>

<http://www.english-2days.narod.ru/terms/biz1.html>

<http://cnn.com/world>

<http://www.abcnews.go.com/index.html>

<http://www.bbc.co.uk/worldservice>

10. Материально-техническая база, обеспечивающая преподавание дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);

- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);

• ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчратом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчратом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловой немецкий язык»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело »

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Юрковская Ирина Валерьевна, старший преподаватель ресурсного центра иностранных языков.

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины «**Деловой немецкий язык**».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Деловой немецкий язык».

Целью дисциплины является формирование способности и готовности использовать иностранный язык в процессе межкультурного взаимодействия в типичных ситуациях устного и письменного общения в сфере профессиональной коммуникации. Эта цель предполагает формирование у обучающихся общеобразовательных и профессиональных компетенций, необходимых для межкультурного профессионального общения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
<i>УК -6-</i> Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Эффективно планирует собственное время УК-6.2. Планирует траекторию своего профессионального развития и предпринимает шаги по ее реализации	1. Знать: <ul style="list-style-type: none">– основную терминологию своей широкой и узкой специальности;– знать русские эквиваленты основных слов и выражений профессиональной речи;– основные приемы реферирования и перевода литературы по специальности;– грамматические правила построения различных форм предложения; 2. Уметь: <ul style="list-style-type: none">– понимать устную (монологическую и диалогическую) речь на специальные темы;– читать и понимать со словарем специальную литературу по широкому и узкому профилю специальности;– участвовать в обсуждении тем, связанных со специальностью (задавать вопросы и отвечать на вопросы);– уметь достаточно уверенно пользоваться наиболее употребительными и относительно простыми языковыми средствами в основных видах речевой деятельности: говорении, восприятии

		<p>на слух (аудировании), чтении и письме;</p> <ul style="list-style-type: none">– самостоятельно работать со специальной литературой на иностранном языке с целью получения профессиональной информации;– свободно понимать устную речь в пределах изучаемых тем, речь носителей изучаемого языка в широком спектре ситуаций профессионального общения;– читать профессионально ориентированные тексты, отвечать на вопросы по содержанию;– вести неподготовленный диалог при обсуждении прочитанных или прослушанных текстов;– правильно выражать свои мысли в письменной форме;– использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности. <p>3. Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">– навыками устной диалогической и монологической речи (нормативным произношением и ритмом речи) и применять их в ситуациях профессионального общения;– основными навыками письма;– наиболее употребительной (базовой) грамматикой и основными грамматическими явлениями, характерными для профессиональной речи;– коммуникативными навыками иноязычного общения;– основным лексическим и грамматическим материалом, необходимым для понимания речи и адаптированных текстов, а также корректного оформления высказываний;– навыками самостоятельной работы.
--	--	---

<p>УК-4- способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) .</p>	<p>УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной форме на иностранном языке УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства для коммуникации</p>	<p>1. Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основную терминологию своей широкой и узкой специальности; – знать русские эквиваленты основных слов и выражений профессиональной речи; – основные приемы реферирования и перевода литературы по специальности; <p>2. Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать устную (монологическую и диалогическую) речь на специальные темы; – читать и понимать со словарем специальную литературу по широкому и узкому профилю специальности; – участвовать в обсуждении тем, связанных со специальностью (задавать вопросы и отвечать на вопросы); – свободно понимать устную речь в пределах изучаемых тем, речь носителей изучаемого языка в широком спектре ситуаций профессионального общения; – читать профессионально ориентированные тексты, отвечать на вопросы по содержанию; – вести неподготовленный диалог при обсуждении прочитанных или прослушанных текстов; – правильно выражать свои мысли в письменной форме; – использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности. <p>3. Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками устной диалогической и монологической речи (нормативным произношением и ритмом речи) и применять их в ситуациях профессионального общения; – основными навыками письма; – наиболее употребительной (базовой) грамматикой и основными грамматическими явлениями, характерными для профессиональной речи;
---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> – основами публичной речи, делать сообщения и доклады (с предварительной подготовкой); – основными приемами перевода устных высказываний по изучаемым темам с немецкого языка на русский и наоборот; – навыками самостоятельной работы.
--	--	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловой немецкий язык» представляет собой дисциплину по выбору части блока дисциплин, формируемую участниками образовательных отношений при подготовке студентов.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
11.	<i>Организация деловых поездок. Определение туризма и понятие турист. Виды гостиниц.</i>	Виды туризма (деревенский, культурно-познавательный, религиозный, спортивный и др.). Структура предложения. Профессии в туризме. Рабочий день в офисе туристической фирмы. Обязанности служащих турагентства. Развитие лексических навыков.
22.	<i>Рынок туризма.</i>	Исследование рынка туризма, цели и задачи туристических компаний. Модальные глаголы и их эквиваленты. Реклама туров, гостиниц и услуг. Образцы рекламных объявлений. Основные формы глагола.
3 33.	<i>Заказ туристической путевки.</i>	Телефонные переговоры. Факсы и электронные сообщения. Развитие лексических навыков. Путешествия по воздуху. Правила безопасности в самолете. Заказ авиабилета. Бронирование мест на самолет. Путешествия наземными видами транспорта. Бронирование билетов. Основные формы глагола. Круизы. Бронирование. Письмо-подтверждение брони. Пешеходные туры. Составление пешеходных маршрутов. Применение согласования времен.
4 44.	<i>Названия стран, национальностей и языков.</i>	Виды транспорта. Страдательный залог. Осмотр достопримечательностей. Покупка сувениров. Безличные глаголы. Причастия. Презентация курорта – программа и маршрут путешествия, особенности курорта. Применение согласования времен.
55.	<i>Экскурсии по городу.</i>	Городской транспорт. Туристические информационные центры. Достопримечательности и исторические места. Обсуждение

		маршрутов и программ с клиентами.
6 66.	<i>Советы и правила поведения туристов в Германии и немецко-говорящих странах.</i>	Жалобы и претензии клиентов. Письмо-извинение на жалобу клиента
77.	<i>Типы гостиниц и других средств размещения.</i>	Степени сравнения прилагательных. Информация об услугах и презентация гостиницы
88.	<i>Виды апартаментов.</i>	Рассмотрение жалоб гостей в гостинице Временные формы глагола. Основные и дополнительные услуги в гостинице. Настоящее время. Организация конференций в гостинице. Возможности использования бизнес-центра.
99.	<i>Национальные кухни стран мира.</i>	Этикет за столом. Составление меню. Обязанности туроператора. Прямая и косвенная речь. Ознакомительные туры Обязанности турагента. Прямая и косвенная речь.
110.	<i>Валюта разных стран.</i>	Обмен валюты. Различные виды платежей.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных практических занятий в форме контактной работы:

Подготовить доклад на иностранном (немецком) языке: Туризм в жизни людей.

Разработать визитную карточку сотрудника турфирмы

Составить рекламу тура.

Составить электронное сообщение с информацией о путешествии. Составить программу пешего тура.

Составить свой маршрут путешествия.

Подготовить рассказ об особенностях этикета в разных странах.

Подготовить справочник безопасности туриста в путешествии. Подготовить перечень советов и правил поведения в гостинице и на экскурсии

Подготовить справочник символов гостиничных услуг

Подготовить письмо-подтверждение о бронировании номера.

Выполнение грамматических упражнений

Подготовить описание одного из ресторанов столицы и его кухни.

Подготовить буклет и рекламные материалы одного из туров.

Подготовить презентацию по теме «Валюта разных стран»

2. Составление грамматических таблиц немецкого языка.

3. Составления глоссария по иностранному (немецкому) языку.

Требования к самостоятельной работе студентов

В качестве самостоятельной работы в программу обучения студентов включается такой аспект, как индивидуальное, или домашнее чтение (Hauslektuere).

Задача домашнего чтения – формирование умения читать неадаптированные тексты по специальности, понимать и извлекать профессионально значимую информацию.

Тексты для самостоятельного чтения студенты отбирают самостоятельно в соответствии с тематикой курса и согласовывают с преподавателем на предмет соответствия целям и задачам обучения.

Основные критерии, которым должны соответствовать тексты для домашнего чтения по специальности:

1. аутентичность;
2. тематическая направленность, соответствующая профессиональным интересам студента;
3. объем текста не менее 15 тысяч печатных знаков.

При подборе текстов наиболее оптимальным является использование материалов из электронных версий ведущих мировых газет и журналов “Die Zeit”, “ Spiegel”, “ Frankfurter Allgemeine Zeitung”, “ Zeitschrift fuer Hotelmanager”.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия,

практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

Программа дисциплины «Деловой немецкий язык» отражает широкий спектр и многоаспектность предлагаемых тем.

Для осваивания курса можно пользоваться источниками из сети Интернет. Однако сеть очень «коварна» и часто не позволяет отличить результаты современных исследований компетентного специалиста от необоснованного мнения пользователя. Материала, размещаемые в сети в большей степени должны стать источником для размышления, чем для копирования.

Наиболее «свежие» публикации по проблемам современного развития науки можно найти на ряде зарубежных сайтов используя поисковые машины.

Каталоги поисковых сайтов.

Среди наиболее распространенных сервисов глобальной сети два непосредственно относятся к нашей теме. Это — каталоги и служба поиска по ключевым словам, которые организуются на специальных поисковых серверах. При регистрации на таких серверах любого вновь разработанного сайта обычно он прописывается в том или ином каталоге (в

нашем случае такими каталогами могут быть «гуманитарные науки», «естественные науки», «юридическая наука», «образование», или более частные, а также собственно каталог «юриспруденция»). Кроме того разработчики нового сайта предоставляют список ключевых слов (подобный список может генерироваться и автоматически, с помощью так называемых поисковых машин), которые, по их мнению, отвечает специфике их сайта. Пользователь же, обратившись на поисковый сайт, либо выбирает нужный ему сайт из представленных там каталогов, либо делает запрос на поиск по ключевым словам, которые его интересуют.

Для русскоязычного пользователя сети практически невозможно избежать обращения к таким поисковым сайтам, как:

Rambler (<http://www.rambler.ru>),

Яндекс (<http://www.yandex.ru>),

При подборе текстов наиболее оптимальным является использование материалов из электронных версий ведущих мировых газет и журналов, в том числе немецких юридических газет и журналов <http://www.linguanet.ru/bibliothek-mglu/biblio-elektronresurs/>

<http://cufts.library.spbu.ru/CRDB/SPBGU/browse/facets/subject/69>

http://lawmargu.ucoz.ru/index/spisok_ehlektronnykh_obrazovatelnykh_resursov/0-85

Какие источники информации можно использовать:

<http://wikipedia.org>

<http://www.study.ru>

<http://www.GrammaDe.ru>

<http://www.franklang.ru>

<http://www.studying.ru>

<http://www.deutschesprache.ru>

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Вид деятельности	Форма проведения	Рекомендации по подготовке
Устная речь	Беседа, интервью, дискуссия в ситуациях профессионального общения	Устное выступление должно характеризоваться логичностью, содержательностью, ясностью, связанностью. Смысловая завершенность высказывания должна соответствовать языковой норме, прагматическим и социокультурным параметрам.
Чтение	Тексты из учебных пособий	1. Чтение должно быть направлено на понимание основного содержания текста. 2. Понимание предполагает извлечение основных видов информации: фактуальной, концептуальной, а также интерпретацию замысла автора на основе анализа языковых явлений.
Аудирование	Прослушивание аудиокурсов к	Студенты должны уметь воспринимать на слух оригинальную монологическую и

	учебникам, просмотр фильмов	диалогическую речь, опираясь на изученный языковой материал. Необходимо научиться извлекать информацию, вычленять основную идею, запоминать важные детали.
Лексика	Выполнение упражнений; тематические лексические упражнения и задания по предложенным темам.	Работа с новой лексикой 1. Заучивать слова продуктивней всего в игровой манере, используя карточки, куда заносить слова и выражения, которые кажутся новыми или интересными. 2. На обратной стороне написать то, что лучше помогает: перевод, немецкий синоним, подходящее предложение, в котором используется данное слово. Можно комбинировать все три метода. 3. Стараться воспроизводить выученные слова при помощи различных коммуникативных заданий, таких как ролевая игра, презентации, описание картинок и т.д.
Грамматика	Грамматические задания различных видов по предложенным темам.	<i>Грамматика:</i> Самостоятельная работа студентов по этому аспекту ориентирована на углубление и закрепление знаний по некоторым грамматическим темам. Знания проверяются при помощи тестов.
Письмо	Написание сочинений, рекомендаций, статьи в газету.	1. При составлении текста рекомендуется придерживаться следующей схемы деления текста на части: а) вступление; б) переход от вступления к основной части; в) основная часть (описание схемы или таблицы, статистических данных и т.д.); г) переход к аргументации; д) аргументация; е) заключение. 2. Необходимо различать виды речевых произведений: письмо частное, официальное, доклад, отзыв, эссе. Письмо может содержать благодарность, извинение, сообщение, просьбу, жалобу и т.д.

Подготовка к практическим занятиям, выполнение письменных заданий, контрольных и самостоятельных работ, реферативных изложений, презентаций, докладов и т.д.

При подготовке к практическому занятию преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме практического занятия и составить список обязанностей и дополнительной литературы по вопросам плана занятия. Можно завести рабочую тетрадь, в которой учитывать посещаемость занятий студентами и оценивать их выступления в соответствующих баллах. Оказывать

методическую помощь студентам в подготовке презентаций, докладов, устных и письменных выступлений.

В ходе практического занятия во вступительном слове раскрыть цель, задачи, практическую значимость темы занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать таблицы, схемы.

В заключительной части практического занятия следует подвести его итоги: дать объективную оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного занятия. Ответить на вопросы студентов. Назвать тему очередного занятия.

Указания к выполнению различных видов работ.

Обучение грамматике

Обучению грамматике в процессе изучения дисциплины « Деловой немецкий язык » следует вводить через ситуативно-тематическую организацию учебного процесса. На занятии не более 30% времени должно отводиться объяснению и первичному усвоению теории, а 70% – развитию речевых навыков и умений. Благодаря такому подходу, студенты могут осознать тот факт, что грамматика - это одно из важнейших средств, обеспечивающих акт коммуникации. Следовательно, весь процесс ее преподавания сможет быть построен на естественной мотивационной основе, чему в настоящее время придается большое значение.

При обучении грамматике следует руководствоваться следующими принципами:

1. обучение грамматике должно быть стилистически целенаправленно;
2. при работе над грамматикой следует развивать все виды речевой деятельности: говорение, аудирование, чтение и письмо;
3. в содержании обучения грамматике должен найти отражение не только языковой, но и речевой материал, отобранный в соответствии с критериями профессиональной ориентации обучения;
4. ознакомление с новым грамматическим материалом, включающее показ и объяснение, возможно осуществлять путем его аудитивного предъявления в различных ситуациях общения (речь преподавателя, диктора, носителя языка):
 - визуально - на основе широких профессионально-ориентированных контекстов;
 - аудиовизуально - использование кинофрагментов, причем при любом варианте ознакомления необходимо учитывать стилистические особенности использования изучаемых форм в речи;
5. при работе с профессионально-ориентированными текстами делового стиля знакомить студентов с грамматическими особенностями, характерными для данного стиля.

Внедрение компьютерных технологий обучения

Уровень и темпы информационно-технологического развития требуют внедрения прогрессивных методов и технологий обучения иностранным языкам, соответствующих потребностям обучаемых. Создание и внедрение в учебный процесс наряду с традиционными учебными материалами современных электронных средств позволит повысить качество, достаточность и непрерывность обучения иностранным языкам. Использование компьютерных технологий (e – learning) в обучении особенно актуально для расширения возможностей обучения студентов, изучающих немецкий язык для профессиональных целей, так как у обучаемых уже есть определенные знания в профессиональной области, а также умения и навыки немецкого языка, приобретенные в базовом курсе.

Разработка и внедрение такого курса - это сложный и творческий процесс для преподавателя, который включает определение целей данного курса, выявление потребности обучаемых, выбор наиболее подходящего подхода к обучению и создание соответствующего равновесия между e - learning и традиционными методами обучения. Эффективным такое обучение может быть, если преподаватель будет учитывать принцип активности, принцип самостоятельности, принцип мотивации и принцип эффективности. При этом следует рассматривать e - learning как элемент обучения иностранному языку и не считать компьютер заменой преподавателя.

При постоянной и систематической работе с компьютерными программами (начиная от простого и постепенно переходя к сложному) реализуются следующие дидактические возможности:

- возможность систематической работы с учебной информацией;
- возможность оперативного управления процессом обучения;
- возможность интенсивной коммуникации с компьютером, интенсификация самостоятельной работы каждого студента.

В плане методики обучения иностранному языку с компьютерной поддержкой следует отметить:

- большую информационную емкость учебного материала;
- создание коммуникативных ситуаций в основных видах речевой деятельности: аудировании, говорении, чтении, письме;
- овладение различными языковыми моделями и структурами.

Важным представляется то, что обучающийся самостоятельно выбирает не только «объем знаний», но и последовательность освоения его фрагментов, формируя тем самым индивидуальную логику.

В условиях тенденции повсеместного внедрения в процесс обучения информационных технологий, развитие культурно-творческой способности получает дополнительные возможности, а компьютеризация образования может оптимизировать развитие этой способности.

Использование видеоматериалов при обучении деловому иностранному языку немецкому .

Одним из средств, наиболее наглядно демонстрирующих изучаемый предмет – деловой немецкий язык – в естественной обстановке, являются видеоматериалы. Под видеоматериалом понимается любой материал (видеофильм, видеофрагмент, видеокурс, видеопрограмма и т.д.), подлежащий демонстрации в учебных целях с использованием видеотехники.

Использование видеоматериалов на занятии значительно повышает мотивацию студентов к изучению иностранного языка. Но чтобы достичь «полезности» просмотра, преподаватель должен тщательно подготовиться к просмотру каждого фрагмента видеоматериала. Важно, чтобы студенты осознавали, что они должны проявлять активность во время просмотра. Преподавателю следует подготовить ряд стимулирующих (побуждающих) заданий, которые познакомят студентов с несколькими сюжетами видеоматериала, такими как место действия, ситуации, культура, исторические аспекты и язык. Помимо этого следует упомянуть о предпросмотровых заданиях. Если студентов проинформировать до просмотра, что от них требуется делать во время просмотра, то это поможет им сосредоточить внимание на должных сюжетах видеофильма. Концентрированность на деталях необходима для выполнения заданий должным образом. Эффективность видеоурока зависит от того, как студенты отнесутся к просмотру видеофильма.

Для этого предлагаются специальные приемы работы с видеоматериалом, а именно:

– **просмотр видео без звука:** студенты и преподаватель обсуждают, что они видят, на какой ход мыслей это их наталкивает, и предполагают, что действующие лица говорят на самом деле. Как только все предположения сделаны, студенты просматривают видео еще раз. Были ли они правы?

– **прослушивание видео без изображения:** это изменяет предыдущую процедуру на прямо противоположную. Пока студенты прослушивают видеоматериал, они пытаются судить о том, где находятся действующие лица, как они выглядят, что происходит и т.д. Как только все предположения сделаны, студенты прослушивают снова, но уже с видео-рядом. Были ли они правы?

– **«замораживание» изображения:** преподаватель ставит видео на паузу и просит студентов предположить, что произойдет дальше. Смогут ли они догадаться?

– **деление группы на две подгруппы:** первая подгруппа сидит лицом к экрану, вторая подгруппа – спиной к нему. Первая подгруппа описывает второй подгруппе, что происходит на экране.

Основной целью изучения иностранного языка является коммуникация. Здесь важно дать возможность студентам изучать иностранный язык в контексте, понимать его использование в соответствующих реальной жизни ситуациях. Основу работы составляют упражнения в комментировании, обсуждении, интерпретации затронутых в видеоматериале вопросов, проблем без опоры на вербальные стимулы. Среди этих упражнений особый интерес представляют: интервьюирование, дискуссия, «круглые столы», ролевые игры, драматизация, постановка собственных проблемных вопросов по затронутой в видеоматериале проблеме (для организации дискуссии), высказывание собственного мнения по проблеме.

Подготовка контрольной работы

Контрольная (самостоятельная) работа студентов по подготовке к промежуточным и итоговым письменным контрольным работам и тестам включает поиск и изучение учебных

пособий, проработку и анализ пройденного с преподавателем лексико-грамматического материала. Самоконтроль знаний по лексико-грамматическому материалу немецкого языка можно осуществить по приведенным ниже образцам промежуточного тестирования для первого и второго курсов.

В ходе усвоения теоретического материала (языкового, речевого, страноведческого, социокультурного, профессионально маркированного) студенты должны:

- выписать определения основных понятий;
- законспектировать основное содержание;
- выписать ключевые слова;
- выполнить задания-ориентиры в процессе чтения рекомендуемого материала,
- проанализировать презентационный материал,
- осуществить обобщение, сравнить с ранее изученным материалом, выделить новое;

Организация самостоятельного чтения

Самостоятельное внеаудиторное чтение предполагает чтение художественных текстов и текстов по специальности. Студенты должны ознакомиться с содержанием текстов, с целью их полного понимания. В случае необходимости, тексты рекомендуется дать на письменный перевод с немецкого языка на русский.

Кроме этого внеаудиторное чтение предполагает обязательное самостоятельное чтение аутентичной профессионально ориентированной литературы с целью поиска заданной информации, ее смысловой обработки и фиксации в виде аннотации.

Это могут быть фрагменты научных монографий, статьи из периодических научных изданий (как печатных, так и Интернет-изданий). Такой вид работы контролируется преподавателям, сдается в строго отведенное время промежуточного контроля и оценивается в баллах, которые включаются в рейтинг студента.

Объем текста (текстов) для самостоятельного чтения составляет 10 тысяч печатных знаков и предполагает обязательное составление глоссария терминов. Первоисточники информации предоставляются в оригинальном виде или в виде ксерокопии с указанием выходных данных для печатных источников и печатного варианта, со ссылкой на Интернет ресурс для материалов, взятых из Интернет-изданий.

При осуществлении данного вида самостоятельной работы необходимо предложить студентам следующий план работы:

- ознакомиться с содержанием источника информации с коммуникативной целью, используя поисковое, изучающее, просмотровое чтение;
- составить глоссарий научных понятий по теме;
- составить план-конспект по теме;
- сделать аналитическую выборку новой научной информации в дополнение к уже известной;
- составить краткую аннотацию на прочитанное на немецком языке.

Составление глоссария профессиональных терминов

Чтение профессионально ориентированной литературы предполагает обязательное составление словаря терминов. Помимо основной цели – расширения лексического запаса - применение такой формы работы студентов может способствовать:

- созданию дополнительной языковой базы для использования в учебных и профессиональных целях (написание рефератов, докладов на иностранном языке и т.д.);
- расширению филологического опыта студентов путем языковедческого анализа слов, правил их заимствования в другие языки;
- изучению способов словообразования.

При этом необходимо порекомендовать студентам руководствоваться следующими общими правилами:

- отобранные термины и лексические единицы должны относиться к широкому и узкому профилю специальности;
- отобранные термины и лексические единицы должны быть новыми для студента и не дублировать ранее изученные;
- отобранные термины и лексические единицы должны быть снабжены транскрипцией и переводом на русский язык (во избежание неточностей рекомендуется пользоваться специализированным словарем);
- общее количество отобранных терминов не должно быть меньше 500 единиц;
- отобранные термины и лексические единицы предназначены для активного усвоения.

Подготовка реферата, доклада

Одной из форм самостоятельной деятельности студента является написание докладов и рефератов. Выполнение таких видов работ способствует формированию у студента навыков самостоятельной научной деятельности, повышению его теоретической и профессиональной подготовки, лучшему усвоению учебного материала.

Реферат представляет собой письменную работу на определенную тему. По содержанию, реферат – краткое осмысленное изложение информации по данной теме, собранной из разных источников. Это также может быть краткое изложение научной работы, результатов изучения какой-либо проблемы.

Темы докладов и рефератов определяются преподавателем в соответствии с программой дисциплины. Конкретизация темы может быть сделана студентом самостоятельно.

Следует акцентировать внимание студентов на том, что формулировка темы (названия) работы должна быть:

- ясной по форме (не содержать неудобочитаемых и фраз двойного толкования);
- содержать ключевые слова, которые репрезентируют исследовательскую работу;
- быть конкретной (не содержать неопределенных слов «некоторые», «особые» и т.д.);
- содержать в себе действительную задачу;
- быть компактной.

Выбрав тему, необходимо подобрать соответствующий информационный, статистический материал и провести его предварительный анализ. К наиболее доступным источникам литературы относятся фонды библиотеки, а так же могут использоваться электронные источники информации (в том числе и Интернет).

Важным требованием, предъявляемым к написанию рефератов на немецком языке является грамотность, стилистическая адекватность, содержательность (полнота отражения и раскрытия темы).

Еще одним из требований, предъявляемых к рефератам, является их объем:

- краткое осмысленное изложение информации по данной теме, собранной из разных источников – 4,5 страниц машинописного текста (не считая титульного листа).

- краткое изложение научной работы:

а) статья до 5 печатных страниц свертывается в реферат из 125-200 слов;

б) статья до 25 печатных страниц – в реферат из 250 и более слов;

в) для более крупных документов – до 1200 слов.

Если оригинальный текст свернут в реферате до 1/8 его объема при сохранении основных положений, то такой реферат может считаться удовлетворительным, нормальным по объему.

Еще одним требованием является связанность текста. Предложения в тексте связаны общим смысловым содержанием, общей темой текста. Очень часто связность достигается благодаря различным специальным средствам. К наиболее распространенным относятся повторение одного и того же ключевого слова и замена его местоимениями.

Часто взаимосвязь предложений в тексте достигается с помощью наречий, местоименных наречий, которые употребляются вместо членов предложений, уточнения времени и места развития событий, о которых сообщалось в предыдущем предложении. Одним из специальных средств связности является порядок слов в предложении. Для обозначения тесной смысловой связи в тексте предложение может начинаться словом или словосочетанием из предыдущего предложения.

Реферат должен заключать такой элемент как выводы, полученные сделанные студентам в результате работы с источниками информации.

Рефераты и доклады представляются строго в определенное графиком учебного процесса время и их выполнение является обязательным условием для допуска к промежуточному контролю.

Подготовка презентаций

Презентация (в Power Point) представляет собой публичное выступление на иностранном языке, ориентированное на ознакомление, убеждение слушателей по определенной теме-проблеме. Обеспечивает визуально-коммуникативную поддержку устного выступления, способствует его эффективности и результативности.

Качественная презентация зависит от следующих параметров:

- постановки темы, цели и плана выступления;
- определения продолжительности представления материала;
- учета особенностей аудитории, адресованности материала;
- интерактивных действий выступающего (включение в обсуждение слушателей);
- манеры представления презентации: соблюдение зрительного контакта с аудиторией, выразительность, жестикуляция, телодвижения;
- наличия иллюстраций (не перегружающих изображаемое на экране), ключевых слов,
- нужного подбора цветовой гаммы;
- использования указки.

Преподаватель должен рекомендовать студентам

- не читать написанное на экране;
- обязательно неоднократно осуществить представление презентации дома;
- предусмотреть проблемные, сложные для понимания фрагменты и прокомментировать их;
- предвидеть возможные вопросы, которые могут быть заданы по ходу и в результате предъявления презентации.

Экзамен

1. Чтение, составление вопросов, перевод и пересказ текста.
2. Беседа с преподавателем по одной из тем программы.
3. Перевод с русского языка на немецкий 5–7 предложений с лексикой по специальности.

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА

На экзамене осуществляется проверка навыков чтения, перевода,

изложения прочитанного; умения поддерживать беседу по пройденным темам;

умения применять на практике изученный лексико-грамматический матери-

ал. Во время итоговой аттестации оценивается уровень языковой компетенции студентов в профессиональной сфере, владение навыками реферирования специальных текстов.

8.Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
<i>Организация деловых поездок. Определение туризма и понятие турист. Виды гостиниц. Виды туризма (деревенский, культурно-познавательный, религиозный, спортивный и др.). Структура предложения. Профессии в туризме. Рабочий день в офисе туристической фирмы. Обязанности служащих турагентства. Развитие лексических навыков.</i>	<i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-6 УК-6.1 УК-6.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>
<i>Рынок туризма. Исследование рынка туризма, цели и задачи туристических компаний. Модальные глаголы и их эквиваленты. Реклама туров, гостиниц и услуг. Образцы рекламных объявлений.</i>	<i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-6 УК-6.1 УК-6.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Основные формы глагола.		
<p><i>Заказ туристической путевки.</i></p> <p>Телефонные переговоры. Факсы и электронные сообщения. Развитие лексических навыков. Путешествия по воздуху. Правила безопасности в самолете. Заказ авиабилета. Бронирование мест на самолет. Путешествия наземными видами транспорта. Бронирование билетов. Основные формы глагола. Круизы. Бронирование. Письмо-подтверждение брони. Пешеходные туры. Составление пешеходных маршрутов. Применение согласования времен.</p>	<p><i>УК-4</i> <i>УК -4.1</i> <i>УК-4.2</i> <i>УК-4.3</i> <i>УК-6</i> <i>УК-6.1</i> <i>УК-6.2</i></p>	<p><i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i></p>
<p><i>Названия стран, национальностей и языков</i></p> <p>Виды транспорта. Страдательный залог. Осмотр достопримечательностей. Покупка сувениров. Безличные глаголы. Причастия. Презентация курорта – программа и маршрут путешествия, особенности</p>	<p><i>УК-4</i> <i>УК -4.1</i> <i>УК-4.2</i> <i>УК-4.3</i></p> <p><i>УК-6</i> <i>УК-6.1</i> <i>УК-6.2</i></p>	<p><i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i></p>

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
курорта.Применение согласования времен..		
<i>Экскурсии по городу. Городской транспорт. Туристические информационные центры. Достопримечательности и исторические места. Обсуждение маршрутов и программ с клиентами.</i>	<i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-6 УК-6.1 УК-6.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>
<i>Советы и правила поведения туристов в Германии и немецко-говорящих странах. Жалобы и претензии клиентов. Письмо-извинение на жалобу клиента</i>	<i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-6 УК-6.1 УК-6.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>
<i>Типы гостиниц и других средств размещения. Степени сравнения прилагательных. Информация об услугах и презентация гостиницы</i>	<i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-6 УК-6.1 УК-6.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>
<i>Виды апартаментов. Рассмотрение жалоб гостей в гостинице. Временные формы глагола. Основные и дополнительные услуги в гостинице. Настоящее время. Организация конференций в гостинице. Возможности использования бизнес-центра.</i>	<i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-6 УК-6.1 УК-6.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>
<i>Национальные кухни стран мира. Этикет за столом.</i>	<i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Составление меню. Обязанности туроператора. Прямая и косвенная речь. Ознакомительные туры. Обязанности турагента. Прямая и косвенная речь.	<i>УК-4.3</i> <i>УК-6</i> <i>УК-6.1</i> <i>УК-6.2</i>	
<i>Валюта разных стран.</i> Обмен валюты. Различные виды платежей.	<i>УК-4</i> <i>УК -4.1</i> <i>УК-4.2</i> <i>УК-4.3</i> <i>УК-6</i> <i>УК-6.1</i> <i>УК-6.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Подготовка глоссария по темам: сервис, туризм, гостиницы, города, страны, валюта

Подготовить доклад на иностранном (немецком) языке: Туризм в жизни людей.

Разработать визитную карточку сотрудника турфирмы

Составить рекламу тура.

Составить электронное сообщение с информацией о путешествии. Составить программу пешего тура.

Составить свой маршрут путешествия.

Подготовить рассказ об особенностях этикета в разных странах.

Подготовить справочник безопасности туриста в путешествии. Подготовить перечень советов и правил поведения в гостинице и на экскурсии

Подготовить справочник символов гостиничных услуг

Подготовить письмо-подтверждение о бронировании номера.

Выполнение грамматических упражнений

Подготовить описание одного из ресторанов столицы и его кухни.

Подготовить буклет и рекламные материалы одного из туров.

Подготовить презентацию по теме «Валюта разных стран»

Примерный вариант письменной контрольной работы

Заполните таблицу.

ich	fahre					
Du		hälst				
Er/ sie/ es			liest			
Wir				nehmen		
Ihr					lauft	
Sie /sie						sprechen

Укажите буквой грамматическую форму, которую считаете правильной.

1. Was hast du aus dieser Information Neues ...?

- a) erfährt
- b) erfahren
- c) erfährst

2. Mein Freund ... Englisch gut.

- a) spricht
- b) sprecht
- c) sprechen

3. Zum Frühstück ... Susanne ein Brötchen mit Quark und Marmelade.

- a)essen
- b)esst
- c) isst

4. ... mir bitte!

- a) hilft
- b) hilf
- c) helfe

5. Martina ist sehr sportlich. Sie ... sehr schnell.

- a) laeuft
- b) lauft
- c) laufen

6. Der Student ist sehr intelligent. Er ...12 verschiedene Sprachen.

- a) sprechen
- b) sprecht
- c) spricht

7. Karl, sei bitte nicht so laut. Unser Sohn liegt schon im Bett und....

- a) schlaeft
- b) schlafen
- c) schlaefst

Заполните пропуски в предложениях, используя следующие глаголы в правильной форме: Fallen, wachsen, tragen, fahren, halten, graben, schlagen, sich waschen.

- 1) Der Schnee ... auf die Erde.
- 2) Das Getreide ... auf dem Feld.
- 3) Der Gepäckträger ... einen Koffer.
- 4) Mein Freund ... nach Moskau.
- 5) Der Zug ... am Bahnsteig.
- 6) Der Gärtner ... im Gemüsegarten.
- 7) Die Uhr ... neun.
- 8) Er ... die Hände.

Заполните пропуски в предложениях, используя следующие глаголы в правильной форме: Schreiben, geben, nehmen, lesen, laufen, sehen, werfen, sprechen, gehen.

- 1) Der Vater ... einen Brief.
- 2) Er ... Heike den Brief.
- 3) Heike... den Brief und ... die Adresse.
- 4) Er ... auf die Straße.
- 5) Er ... einen Briefkasten.
- 6) Er ... den Brief in den Briefkasten.
- 7) Er ... mit seinem Freund und ... nach Hause.

Заполните пропуски в предложениях, используя следующие глаголы в правильной форме: Halten, fahren, laufen, werfen, helfen, sprechen, tragen, sehen, fallen.

- 1) Der Autobus ... vor dem Bahnhof.
- 2) Der Radfahrer ... über die Brücke.
- 3) Der Junge ... über den großen Platz; er ... den Brief in den Briefkasten.
- 4) Der Sohn .. dem Vater bei der Arbeit.
- 5) Der Lehrer ... mit dem Schüler von der Arbeit.
- 6) Der Junge ... das Flugzeug am Horizont.
- 7) Das gelbe Blatt ... auf die Erde.

Заполните пропуски в предложениях, используя глаголы в скобках.

- 1) Der Schüler ... im Autobus, (fahren)
- 2) Du ... ins Erholungsheim, (fahren)
- 3) Er ... einen neuen Mantel, (tragen)
- 4) Die Mutter ... die Teller, (waschen)
- 5) Sie ... die Tassen, (waschen)
- 6) Der Schnee .. auf die Erde, (fallen)

Заполните пропуски в предложениях, используя глаголы в скобках.

- 1) Wo ... die Straßenbahn? (halten)
- 2) Wohin ... du im Sommer? (fahren)
- 3) Was .. du am Horizont? (sehen)
- 4) ... du deinem Freund bei der Arbeit? (helfen)
- 5) ... du gut Deutsch? (sprechen)
- 6) Was ... du am Morgen? (essen)
- 7) Wohin... er im Herbst? (fahren)
- 8) Er ... seine Bücher (lesen)
- 9) Er ... einen neuen Mantel (tragen)

- 10) Du ... dir die Hände oft (waschen)
11) Mein Freund ... gut Schlittschuh (laufen).

Составьте предложения.

1. helfen / du / morgen / mir ?
2. treffen / du / dich / mit / morgen / Claudia / ?
3. einladen / du / ihn / deinem Geburtstag / zu / auch / ?
4. werfen / du / den / Ball / zu / mir / !
5. mitfahren / Erich / auch / ?
6. vorlesen / Großvater / der / Kindern / den / Geschichte / eine / .
7. fernsehen / Sohn / dein / so viel / auch / ?
8. essen / ihr / keine / auch / Gurken / ?
9. nehmen / ihr / warum / nicht / Geld / das / ?
10. nehmen / du / Geld / das / !

Примерные тестовые задания

Kreuzen Sie die richtige Antwort.

• Du fährst ziemlich oft nach Hause. Stimmt, seit ich nicht mehr bei meinen Eltern wohne, habe ich viel mehr Lust _____.

a) sie zu besuchen; b) sie besuchen; c) besuchen sie; d) zu besuchen sie.

• Ach, ich würde meine Eltern auch gern öfters sehen, aber ich muss am Wochenende oft arbeiten. _____ fehlt mir einfach die Zeit dazu.

a) trotzdem; b) weil; c) obwohl; d) deshalb.

• Hast du schon gehört? Vera hat einen neuen Freund. Das ist doch nichts _____. Das weiß ich schon lange.

a) neu; b) Neues; c) Wichtiges; d) wichtig.

• Nach dem Abitur _____ sie an die Musikhochschule und studierte Gesang.

a) geht; b) ging; c) gehen; d) gegangen.

• _____ sie Mario kennen lernte, heiratete sie sofort und bekam vier Kinder.

a) Wenn; b) Wann; c) Warum; d) Als.

• Aber bald _____ es nur noch Streit, und sie _____ ihn.

a) gab / verließ; b) geben / verlassen;

c) gegeben / verlassen; d) zu geben / zu verlassen

• Er blieb lange Zeit allein, _____ sie sich getrennt hatten.

a) wann; **b)** wenn; **c)** nachdem; **d)** bevor.

- Weißt du vielleicht, _____ das Hotel auch einen Swimming-Pool hat? Ich glaube schon.

a) dass; **b)** ob; **c)** wenn; **d)** wie.

- Mein Vater ist immer für mich da, wenn ich _____ brauche.

a) es; **b)** ihm; **c)** er; **d)** ihn.

- Entschuldigen Sie bitte. Wie komme ich zum Bahnhof? Da gehen Sie am besten diese Straße _____ bis zur Kreuzung da vorne, dann rechts _____ die Hauptstraße und immer _____.

a) entlang / in / geradeaus; **b)** geradeaus / an / entlang;

c) gegenüber / zu / vorbei; **d)** vorbei / bei / gegenüber.

- Worüber ärgerst du _____ denn so? Ach, über mich selbst.

a) sich; **b)** dir; **c)** mich; **d)** dich.

- Wie war eigentlich die _____ von Sabine? Oh super, wir haben bis zum frühen Morgen getanzt.

a) Ehe; **b)** Hochzeit; **c)** Heirat; **d)** Scheidung.

- Und? Was hast du ihr geschenkt? Oh, ich habe _____ etwas ganz Besonderes ausgedacht.

a) mich; **b)** sich; **c)** mir; **d)** dich.

- Was denn? Das klingt ja interessant. Ich habe ihr und ihrem Mann den Tanzkurs geschenkt, _____ sie seit Jahren immer nur geredet haben.

a) über den; **b)** auf dem; **c)** mit dem; **d)** bei dem.

- Warum fährst du eigentlich nur noch mit dem Fahrrad in die Stadt? ▲ _____ gesund zu bleiben.

a) Für; **b)** Damit; **c)** Um; **d)** Weil.

- Was meinst du? _____ in hundert Jahren Menschen auf dem Mond leben? ▲ Vielleicht. Aber ich würde lieber auf der Erde bleiben.

a) Wird; **b)** Würden; **c)** Wurden; **d)** Werden.

- Akupunktur gegen Kopfschmerzen? Wie funktioniert das denn? ▲ Bei der Akupunktur _____ Sie mit Nadeln _____.

a) werden / behandelt; **b)** wird / behandeln;

c) werden / behandeln; **d)** wird / behandelt.

- Kommen Sie herein und _____. Was kann ich für Sie tun?

a) nehmen Sie Platz; **b)** Platz nehmen Sie; **c)** sitzen Sie; **d)** setzen Sie.

• Warum bist du nach Deutschland gegangen? Meine Eltern haben mich zum Studium nach Deutschland geschickt, _____ ich später bessere Berufschancen habe.

- a) um; b) damit; c) denn; d) dazu.

• Und? Hast du kein Heimweh? Nein. Aber ich fahre auch mindestens zweimal im Jahr nach Hause _____ die Familie zu besuchen.

- a) dort; b) damit; c) wo; d) um.

• Peter ist nach der Arbeit manchmal _____ müde, _____ er sofort einschläft.

- a) um / zu; b) zu / so; c) sehr / dass; d) so / dass.

• Er hat einen sehr anstrengenden Beruf. Der Nachtdienst und die vielen Probleme _____ Patienten. • Er raucht aber auch ziemlich viel, mindestens zwei Schachteln pro Tag.

- a) der; b) dem; c) die; d) den.

• Zwei Schachteln pro Tag? Und das als Arzt? Da braucht er sich nicht _____, wenn er krank wird. Das stimmt. Aber was soll ich denn machen?

- a) wundert; b) zu wundern; c) gewundert; d) wunderte.

• Ich habe Magenschmerzen. Der Arzt sagt, ich _____ Tabletten einnehmen.

- a) möchte; b) kann; c) muss; d) soll.

• Weißt du, ich habe wirklich keine Lust mehr, mit dir _____ zu reden. Du hörst mir nie richtig zu. Das ist doch Unsinn!

- a) darauf; b) damit; c) darüber; d) dazu.

• Was ist eigentlich los mit dir? Ach, ich _____ mich darüber, dass der Chef immer alles besser weiß.

- a) ärgere; b) denke; c) informiere; d) bin wütend.

• Du hast wohl auch viel zu tun? Oh ja, und ständig kommt der Chef mit _____ Zusatzaufgaben an.

- a) irgendwie; b) irgendeine; c) irgendwelchen; d) irgendetwas.

• Ich glaube, man muss den Chef einfach so akzeptieren, wie er ist. Ja, aber das Verhalten _____ Kollegen ist auch nicht sehr freundlich.

- a) meinen lieben; b) meiner lieben; c) meinen lieber; d) meine liebe.

• In letzter Zeit mache ich mir oft _____ über die vielen Umweltprobleme. Das ist doch Unsinn. Da kann man ja doch nichts dagegen tun.

- a) Ideen; b) Geschichten; c) Gedanken; d) Worte.

• Aber selbstverständlich. Das beginnt doch schon beim Einkauf. _____ der vielen Bierdosen und Plastikbecher können wir doch auch Pfandflaschen und Pfandgläser kaufen. Und für mich einen Mercedes aus Holz!

- a) Statt; b) Für; c) Gegen; d) Ohne.

Тестовые задания (Тест на определение уровня знания языка)

Kreuzen Sie richtig an.

1. • Hallo, ich bin Monika. Und wie _____ du? ▲ David.
a) heißen; b) heißt; c) bist; d) bin.
2. • Woher kommst du? ▲ _____ Italien.
a) In; b) Über; c) Nach; d) Aus.
3. • Und was bist du von Beruf? ▲ Ich _____ Kellner.
a) habe; b) arbeite; c) bin; d) gehe.
4. • Guten Tag, Frau Bauer. Wie geht es Ihnen? ▲ Danke, gut. Und _____?
a) du; b) dir; c) Sie; d) Ihnen.
5. • Wie ist Ihre _____? ▲ Kaiserstraße 4.
a) Adresse; b) Name; c) Beruf; d) Telefonnummer.
6. • Vera wohnt in Köln. ▲ Genau. Und sie _____ bei TransFair.
a) arbeiten; b) arbeitet; c) arbeitest; d) arbeite.
7. • Guten Tag. Was darf's sein? ▲ Ich nehme _____ Kaffee und _____ Mineralwasser.
a) einen \ ein; b) die \ die; c) der \ das; d) eine \ eine.
8. • Guten Tag, ich möchte gerne Geld ▲ _____ Dann gehen Sie bitte zur Kasse.
a) kaufen; b) anders; c) ändern; d) wechseln.
9. • Schau mal, der Tisch ist doch schick. ▲ Ich weiß nicht. _____ finde ich nicht so schön.
a) Den; b) Der; c) Das; d) Die.
10. • Guten Tag. Wir suchen ein Fahrrad. ▲ _____ finden Sie in der Sportabteilung.
a) Fahrrad; b) Fahrrads; c) Fahrräder; d) Fahrrädern.
11. • Wie lange wohnst du denn _____ hier? ▲ Über fünf Jahre.
a) erst; b) fast; c) schon; d) über.
12. • Mama, kaufst du _____ ein Eis? ▲ Nein, heute bekommst du kein Eis.

25. • Wo _____ du eigentlich im Urlaub? ▲ In Amerika.
a) warst; b) hattest; c) bist; d) hast.
26. • Musst du nicht noch Hausaufgaben machen? ▲ _____, aber ich habe heute einfach keine Lust.
a) Danke; b) Bitte; c) Nein; d) Eigentlich schon.
27. • _____ du im letzten Urlaub wieder nach Spanien geflogen? ▲ Ja, wir haben doch dort eine kleine Ferienwohnung, direkt am Meer.
a) Hast; b) Bist; c) Sein; d) Haben.
28. • So ein Mist, jetzt ist mein Auto schon wieder _____. ▲ Du kannst mein Auto nehmen.
a) geht kaputt; b) kaputtgehen; c) kaputtgegangen; d) ging kaputt.
29. • _____ Berg ist der höchste in Deutschland? ▲ Die Zugspitze, die ist fast 3000 Meter hoch.
a) Was; b) Welches; c) Welche; d) Welcher.
30. • Physik? _____ hat sich meine Schwester nie interessiert.
a) Daran; b) Dafür; c) Damit; d) Darüber.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к экзамену:

Подготовка глоссария по темам: сервис, туризм, гостиницы, города, страны, валюта

Подготовить доклад на иностранном (немецком) языке: Туризм в жизни людей.

Разработать визитную карточку сотрудника турфирмы

Составить рекламу тура.

Составить электронное сообщение с информацией о путешествии. Составить программу пешего тура.

Составить свой маршрут путешествия.

Подготовить рассказ об особенностях этикета в разных странах.

Подготовить справочник безопасности туриста в путешествии. Подготовить перечень советов и правил поведения в гостинице и на экскурсии

Подготовить справочник символов гостиничных услуг

Подготовить письмо-подтверждение о бронировании номера.

Выполнение грамматических упражнений

Подготовить описание одного из ресторанов столицы и его кухни.

Подготовить буклет и рекламные материалы одного из туров.

Подготовить презентацию по теме «Валюта разных стран»

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература:

1. Деловой иностранный язык (немецкий) : учебное пособие / составители Е. М. Алексеева [и др.]. — Екатеринбург : УрГПУ, 2018. — 137 с. — ISBN 978-5-7186-1023-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/182677> (дата обращения: 09.04.2022)

2. Кистанова Л. П., Чекулаева Н. Я.

[Немецкий язык: гостиничный и ресторанный сервис. Deutsch für Hotellerie und Gastronomie: Учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм» и 43.03.03 «Гостиничное дело», Сочинский государственный университет, 2019 г., 58 стр](#)

Кистанова, Л. П. Немецкий язык: гостиничный и ресторанный сервис. Deutsch für Hotellerie und Gastronomie : учебное пособие / Л. П. Кистанова, Н. Я. Чекулаева. — Сочи : СГУ, 2019. — 58 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/147787> (дата обращения: 09.04.2022)

3. Емельянова С.Е., Войтик Н.В. Немецкий язык для сервиса и туризма, справочник, Издательство "ФЛИНТА", 192 стр., 2020

4. Моисеева Ф. А., Шишина Л. Л.

[Электронный учебник «Deutsch für Anfänger» \(«Немецкий язык для начинающих», Sprachniveau A1/B1 \(Уровень A1/B1\) для студентов направления подготовки: 38.03.02 «Туризм», 38.03.01 «Экономика», 43.03.01 «Сервис», 43.03.03 «Гостиничное дело», изучающих немецкий язык как второй иностранный»](#)

Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, 240 стр., 2021

Моисеева, Ф. А. Электронный учебник «Deutsch für Anfänger» («Немецкий язык для начинающих», Sprachniveau A1/B1 (Уровень A1/B1) для студентов направления подготовки: 38.03.02 «Туризм», 38.03.01 «Экономика», 43.03.01 «Сервис», 43.03.03 «Гостиничное дело», изучающих немецкий язык как второй иностранный» : учебник / Ф. А. Моисеева, Л. Л. Шишина. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. — 240 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/202697> (дата обращения: 09.04.2022).

5. Тукаева, О. Е. Программа дисциплины «Деловой немецкий язык» / О. Е. Тукаева. — Саранск : МГПИ им. М.Е. Евсевьева, 2014. — 64 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/74472> (дата обращения: 09.04.2022).

Дополнительная литература:

1. Емельянова С.Е., Войтик Н.В.

Немецкий язык для туризма и сервиса. Deutsch für Tourismus und Service: Учебное пособие, 128 стр., 2017, Издательство "ФЛИНТА"

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.
- *специализированное ПО (при наличии):*

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п. 11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«Деятельность административно-хозяйственных служб предприятий
гостеприимства»**

Шифр: 43.03.03

**Направление подготовки: «Гостиничное дело»
Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Нельтнер Мария Дмитриевна, преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилова И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
2. ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»	6
3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ».....	7
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»	17
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ».....	26
6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ».	28
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	28
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ», ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.	31
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ».....	33

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины

«Деятельность административно-хозяйственной службы предприятий гостеприимства»

Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП подготовки бакалавра по направлению Гостиничное дело (профиль «управление гостиничным бизнесом»).

Учебная дисциплина «Деятельность административно-хозяйственной службы предприятий гостеприимства» расположена в практико-ориентированном блоке. Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре обучения студентов, по итогам курса сдается зачет с оценкой.

Объем дисциплины «Деятельность административно-хозяйственной службы» в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

Объем дисциплины «Деятельность административно-хозяйственной службы предприятий гостеприимства» для дневной формы обучения составляет 108 часов (3 зачетных единиц), в том числе аудиторная нагрузка дисциплины составляет 50,25 часов, самостоятельная работа студентов – 57,75 часа, КСР – 3 часа. Для студентов заочной формы обучения объем составляет 180 часов (5 зачетных единиц), в том числе аудиторная нагрузка – 20,25 часов, самостоятельная работа - 155,75 часов, КСР – 4 часа.

Базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных студентами при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин, раскрывает особенности гостиничной услуги, её составные элементы.

Базовыми при изучении дисциплины «Деятельность административно-хозяйственной службы предприятий гостеприимства» являются дисциплины: «Проектирование гостиничной деятельности», «Технологии гостиничной деятельности», «Управление качеством гостиничных услуг», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Гостиничный менеджмент», «Психология делового общения», «Экономика гостиничного предприятия», «Сервисная деятельность», «Психология гостеприимства».

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Деятельность административно-хозяйственной службы», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПКС-2	ПКС-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания;	<i>Знать:</i> стандарты униформы, внешнего вида, этики поведения, телефонного этикета, работы с недовольными клиентами, внутрикорпоративных коммуникаций для сотрудников АХС <i>Уметь:</i> разрабатывать графики работы и персонала; разрабатывать матрицу ответственности и распределение бизнес-ролей для участников бизнес-процессов АХС; <i>Владеть:</i> знаниями в области организации безопасного и комфортного сервиса для гостей, санитарно-эпидемиологические и экологические требования к гостинице; стандарты комплектации номеров различных категорий; виды уборочных работ, проводимых в номерах и служебных помещениях гостиницы; виды

	<p>ПКС-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>ПКС-2.3. Обеспечивает организацию и функционирование службы внутреннего контроля предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>уборочного инвентаря и механизмов, нормы расхода используемых материалов</p>
ПКС-1	<p>ПКС-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений предприятия сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПКС-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;</p>	<p><i>Знать:</i> структуру управления и состав участников бизнес-процесса административно-хозяйственного обеспечения гостиничной деятельности;</p> <p>показатели качества и стабильности процессов АХС, стандарты и методы контроля качества уборки помещений;</p> <p><i>Уметь:</i> анализировать качество выполнения технологических процессов и стандартов АХС;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками оценки потребностей в ресурсах на управление и реализацию деятельности АХС гостиниц и измерение показателей качества процессов службы</p>

	ПКС-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.	
--	---	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деятельность административно-хозяйственных служб предприятий гостеприимства» представляет собой часть, формируемую участниками образовательных отношений.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание дисциплины

Организационная структура административно-хозяйственной службы гостиницы.
 Нормативно-правовая база деятельности административно-хозяйственных служб.
 Распределение задач по АХД среди персонала предприятия.

Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Структура службы управления номерным фондом. Организация административно-хозяйственных служб в соответствии с типом предприятия сервиса. Подходы к организации деятельности в зависимости от масштабов и бюджета предприятия, степени технологичности. Расчет численности персонала и организация необходимых служб. Обслуживание предприятий специализированными сервисными центрами.

Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности. Управление деятельностью административно-хозяйственных служб гостиничных предприятий. Требования к руководителю службы, организация контроля качества работы службы, оптимизация процессов и минимизация расходов. Ресурсы процессов АХС (человеческие, информационные, материальные). Нормирование труда. Нормы расхода моющих средств/аксессуаров и порядок их списания. Мотивация персонала АХС. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы. Порядок выдачи и смены служебной одежды. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы. Должностные обязанности сотрудников АХС.

Технология уборки помещений гостиницы (последовательность уборки, виды уборки, этапы, оборудование, инвентарь, моющие средства). Порядок уборки номеров – инновационные технологии. Порядок уборки общественных помещений гостиницы. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Средства для ухода за полами с твердым покрытием. Средства для эффективной чистки ковров и текстиля. Средства для санитарно-гигиенической уборки. Уборочная техника: сервисные тележки, пылесосы для сухой уборки, пылеводососы, ковроочистители и ковромойки, однодисковые машины/полотеры, поло-моечные комбайны, подметательные машины и проч. Уборочные и сервисные тележки. Требования по охране труда, технике безопасности, пожарной, санитарно-эпидемиологической, экологической безопасности при выполнении работ в АХС

Контроль качества уборки номеров. Виды, периодичность контроля, документационное обеспечение, контрольные карты.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Дисциплина «Деятельность административно-хозяйственной службы предприятий гостеприимства» предусматривает 69,65 часов самостоятельной работы бакалавров (СРС). В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, участие в работе ежегодной студенческой конференции «Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса», конспектирование и реферирование первоисточников, а также подготовка эссе и презентаций по каждой теме курса.

Самостоятельная работа является наиболее продуктивной формой образовательной и познавательной деятельности студента в период обучения.

Для реализации творческих способностей и более глубокого освоения дисциплины «Деятельность административно-хозяйственной службы гостеприимства» предусмотрены следующие виды самостоятельной работы: 1) текущая и 2) творческая проблемно-ориентированная.

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. Текущая СРС включает следующие виды работ:

- работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуальному заданию;
- опережающую самостоятельную работу;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовку к контрольным работам, промежуточному контролю.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР) направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов. ТСР предусматривает:

- исследовательскую работу по тематике планирования и прогнозирования в выбранной в качестве области научных интересов теме;
- анализ научных публикаций по тематике научных интересов;
- поиск, анализ, структурирование и презентацию информации;
- написание творческих работ (проект) по заданной тематике;
- публичное выступление в аудитории с докладом и организация обсуждения углубленно изученного материала в области научных интересов студента.

Схема оценки СРС приведена в ДИАГНОСТИКО-КОНТРОЛИРУЮЩЕМ блоке - № 3

Тематика самостоятельной работы по дисциплине (модулю) «Деятельность административно-хозяйственной службы предприятий гостеприимства»

Наименование блока (раздела) дисциплины	Наименование практических работ
Технология работы поэтажного персонала	Ресурсы процессов АХС (человеческие, информационные, материальные). Нормирование труда. Нормы расхода моющих средств/аксессуаров и порядок их списания. Мотивация персонала АХС. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы. Порядок выдачи и смены служебной одежды
Должностные обязанности сотрудников АХС	Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства). Уборщицы служебных помещений и их должностные обязанности. Должностные обязанности коридорных (хаузменов). Должностные обязанности рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений. Должностные обязанности рабочих по техническому содержанию здания. Должностные обязанности старшей горничной. Должностные обязанности горничной мини-баров
Технология уборки помещений гостиницы (последовательность уборки, виды уборки, этапы, оборудование, инвентарь, моющие средства)	Порядок уборки номеров – инновационные технологии. Порядок уборки общественных помещений гостиницы. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Средства для ухода за полами с твердым покрытием Средства для эффективной чистки ковров и текстиля. Средства для санитарно-гигиенической уборки. Уборочная техника: сервисные тележки, пылесосы для сухой уборки, пылеводососы, ковроочистители и ковромойки, однодисковые машины/полотеры, поло-моечные комбайны, подметательные машины и проч. Уборочные и сервисные тележки. Требования по охране труда, технике

Наименование блока (раздела) дисциплины	Наименование практических работ
	безопасности, пожарной, санитарно-эпидемиологической, экологической безопасности при выполнении работ в АХС
Контроль качества уборки номеров	Виды, периодичность контроля, документационное обеспечение, контрольные карты

Практикоориентированный блок освоения дисциплины

Целью практикоориентированного бакалавриата является формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным рыночным условиям. Для этого в процессе обучения в рамках практических и самостоятельных часов предусмотрено выполнение следующих практических заданий, учитывающих реальные рыночные условия.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задание 1 Используя удельные нормы трудовых затрат на уборку помещений, рассчитайте время, необходимое для текущей и генеральной уборки этого участка. Лично выполните аналогичные виды работ дома (смоделируйте ситуацию). Прохронометрируйте их (см. задание 3). Составьте таблицу временных затрат (см. задание 4). Рассчитайте, какие нормы уборки жилого номера должны быть, если в день горничная выполняет текущую уборку в 15 номерах.

ФИО горничной	Участок 1	площадь	окно	зеркало	биде	унит	Умывальник	Ванна	Двери	Картины	мебель корпус кровать, тумбы, стол, сервант, холодильник	мебель мягкая стул, кресло, диван, чемодан	светильники
1	201	14,4	1	1					2	1	5	3	5
2	санузел	4		1		1	1	1					2
3	202	16,2	2	1					2	1	5	3	5
4	санузел	4,1		1		1	1	1					2
5	203	21,2	3	1					2	1	5	5	6
6	санузел	3,9		1	1	1	1	1					2
7	204 гостиная	23,2	4	1					2	2	4	7	6
8	204 спальня	10,5	1	1					1	1	4	1	4
9	санузел	4,6		1	1	1	1	1					2
10	205	17,6	3	1					2	1	5	3	5
11	санузел	4		1		1	1	1					2
12	Коридор 2-го этажа 201-205	21,3		1					1	2	2	1	7
13	Лестница 2/1 этажей площадка 2-го этажа	14,8	1	2									3
13	Лестница 2/3 этаж, площадка 3 этажа	14,8	1	1						2			3
14	Тренажерный зал	9,6	4	4					1		6	2	10
15	Серверная	4,8							1				1

ФИО горничной	Участок 1	площадь	окно	зеркало	биде	унит	Умывальник	Ванна	Двери	Картины	мебель корпус кровать, тумбы стол, сервант, холодильник	мебель мягкая стул, кресло, диван, чемодан	светильник
16	Вентиляционная	4,9							1				1
17	Раздевалки с душевыми (Гр.зал)	13,5		2					4		8		6
18	С/у напротив аква-зоны (Гр.зал)	2,6				1	1		1				1
19	Коридор напротив аква-зоны	2,9							2	1			1
ИТОГО		212,9	20	21	2	6	6	5	22	12	44	25	74

Нормативы проведения уборочных мероприятий (расчет на 1 м2) – возможный вариант:

1. Сухая протирка: зеркало — 37 с; кровать — 39 с; стенка — 6 мин; стол письменный — 53 с; стол обеденный — 53 с; стул — 20 с; телевизор — 42 с; холодильник — 24 с; платяной шкаф — 82 с	2. Влажная протирка: зеркало — 90 с; кровать — 128 с; плинтус — 12 с; стеклянная полочка — 35 с; стена — 50 с; стена кафельная — 65 с; холодильник — 50 с.	3. Мытье: плинтус — 19 с; стенка кафельная — 122 с; сервиз на 12 персон — 21 мин; холодильник — 6 мин.	4. Чистка пылесосом: диван — 45 с; кровать — 45 с; кресло — 22 с; подушка — 39 с; перина — 77 с; шерстяное одеяло — 185 с.
--	---	--	--

Задание 2 Разработайте свой идентификатор операций для уборки квартиры по аналогии (работайте в EXEL):

РР	распределение работ
КТ	комплектация тележки
УСв	Уборка свободного номера
Бч-П	получение белья чистого
Бч-Сд	сдача белья чистого
Бг-Сд	сдача грязного белья
УТ	уборка текущая
УВ	уборка выездная
УГ	уборка генеральная
пробежка	пробежка
СвВр	свободное время
ОФ	отвлекающие факторы
Д	документация
МОП	места общего пользования

Задание 3 Хронометраж операций выполняйте по образцу (работайте в EXEL)

Время (начало)	Время (закончила)	Потраченное время	Что делала	№	Обозначение
8:19	8:24	0:05	Получили чистое белье	5 этаж	Бч-П
9:19	9:30	0:11	Выдача чистого белья	5 этаж	Бч-П
10:26	10:27	0:01	Записываем в журнал по заявкам (раздвинуть кровати)		Д
10:27	10:30	0:03	Расписывается в журнале Санитарного состояния		Д
8:16	8:18	0:02	Сбор тележки		КТ
15:10	15:40	0:30	Моем Холл		МОП
15:40	16:30	0:50	Лестничная клетка и бытовка		МОП
8:51	9:00	0:09	Занималась своими делами	7 этаж	ОФ
9:00	9:19	0:19	Получала деньги		ОФ
9:30	9:32	0:02	Выкладка чистого белья в бельевую комнату	7этаж	ОФ
9:45	10:02	0:17	Собрание	5 этаж	ОФ
8:24	8:25	0:01	Ехали на лифте		пробежка
8:25	8:27	0:02	распечатку из ПО по выезду, продлению	7эт	РР
8:25	8:27	0:02	проверить шахматку	7эт	РР
8:27	8:30	0:03	проверить кто на смене	7эт	РР
8:30	8:31	0:01	проверить закрепленные номера	7эт	РР
8:31	8:32	0:01	распределить работы с учетом верхних факторов, сделать запись в журнале	7эт	РР
8:32	8:38	0:06	распределить работы с учетом верхних факторов, сделать запись в журнале	7эт	РР
16:30	18:00	1:30	Свободное время		СвВр
10:40	10:43	0:03	Разбрасываем белье по №		УВ
10:43	11:50	1:07	В.Н.Заходит в № открывает окно	732	УВ
11:50	11:51	0:01	Моем стаканы, накрывает тряпочкой		УВ
11:51	12:02	0:11	Моем зеркало в ванной и комнате, моем туалет (унитаз,раковина,душевая каб.)		УВ
12:02	12:10	0:08	Вытирает пыль в комнате,протирает все приборы,проверяет раздаточный.материал		УВ
12:10	12:15	0:05	Заправляет постель,полотенца		УВ
12:15	12:18	0:03	Пылес.,двери протирает.		УВ
12:18	12:19	0:01	В.Н.Заходит в № открывает окно	730	УВ
12:27	12:29	0:02	Моем стаканы,накрывает тряпочкой		УВ
12:29	12:34	0:05	Вытирает пыль в комнате,протирает все приборы,проверяет разд.материал		УВ
12:34	12:40	0:06	Заправляет постель,полотенца		УВ

Задание 4 Составьте таблицу общих временных затрат, проанализируйте, на что тратится больше времени (работайте в EXEL)

	ГОРНИЧНАЯ	Светлана	Елена	Ольга	Елена
		02.ноя	01.ноя	02.ноя	03.ноя
РР	распределение работ	0:18:00	0:15:00	0:00:00	0:05:00
КТ	комплектация тележки	0:06:00	0:02:00	0:01:00	0:10:00
УСв	Уборка свободного номера	0:17:00	0:20:00	0:20:00	1:10:00
Бч-П	получение белья чистого	0:02:00	0:16:00	0:38:00	0:06:00
Бч-Сд	сдача белья чистого	0:08:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Бг-Сд	сдача грязного белья	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:20:00
УТ	уборка текущая	5:16:00	0:47:00	0:49:00	3:41:00
УВ	уборка выездная	0:00:00	2:59:00	4:58:00	1:45:00

УГ	уборка генеральная	0:00:00	2:59:00	0:00:00	0:00:00
пробежка	пробежка	0:18:00	0:04:00	0:01:00	0:11:00
СвВр	свободное время	2:23:00	0:01:00	0:00:00	2:10:00
ОФ	отвлекающие факторы	1:05:00	1:30:00	2:15:00	0:05:00
Д	документация	0:05:00	0:47:00	0:00:00	0:00:00
МОП	места общего пользования	0:47:00	1:20:00	1:28:00	1:30:00

Задание 5 Используя контрольную карту качества (ККК) «Стандарта Состояние жилого номера гостиницы», проверьте качество уборки дома/ в комнате общежития (смоделируйте ситуацию – у подруги, а она у вас). Прохронометрируйте процесс контроля и заполнения ККК. Устраните замечания по качеству уборки. Составьте таблицу временных затрат.

Выполнено отмечать цифрой 1 (не применяется – ставить прочерк). В "Примечания" записывать, какие недостатки замечены в уборке, техническом состоянии и комплектации. Какой % выполнения стандарта после первой проверки, второй, третьей.

№ п/п	Стандарт	Идентификатор	1	2
	Санитарное состояние			
1	Неприятные запахи отсутствуют;	З		
2	Потолок чистый	П		
3	Паутина на потолке отсутствует	П		
4	Вентиляционные решетки чистые	П		
5	Паутина на решетках отсутствуют	П		
6	Шторы /тюли чистые, отглаженные	Ок		
7	Оконные стекла чистые, вымытые (пятна, разводы на стекле окон отсутствуют)	Ок		
8	Оконные блоки чистые.	Ок		
9	Подоконники чистые.	Ок		
10	Посуда чистая	Пос		
11	Пепельница чистая в номерах К и М (в номере для курящих гостиницы Ч)	Пос		
12	Поднос чистый	Пос		
13	Открывалка для бутылок чистая	Пос		
14	Салфетница (с бумажными салфетками) К,М для Л и А	Пос		
15	Потолочный светильник чистый	Об		
16	Бра чистые	Об		
17	Настольная лампа чистая	Об		
18	Стены чистые	Об		
19	Поверхности столов чистые	М		
20	Ящики столов чистые (отсутствие пыли, пятен)	М		
21	Тумбочки чистые снаружи и внутри	М		
22	Шкафы чистые снаружи и внутри	М		
23	Стулья чистые (поверхность и обивка)	М		
24	Кресла чистые (поверхность и обивка)	М		
25	Диван чистый (поверхность и обивка)	М		
26	Подчеходанник чистый (поверхность и обивка)	М		
27	Изголовье кровати чистое	М		
28	Покрывало чистое	Кр		
29	Фотографии и рамы чистые	М		
30	Зеркала чистые (пятна и разводы отсутствуют)	М		
31	Телефонный аппарат чистый	Об		

№ п/п	Стандарт	Идентификатор	1	2
32	Телевизор чистый	Об		
33	Пульты чистые	Об		
34	Выключатели, энергосберегающие устройства, розетки чистые	Об		
35	Шнуры электроприборов чистые	Об		
36	Холодильник чистый	Об		
37	Запах в холодильнике отсутствует	М		
38	Двери чистые (дверное полотно)	М		
39	Дверные рамы чистые	М		
40	Дверные ручки начищенные	М		
41	Ковровые покрытия чистые	Ков		
42	Плинтуса чистые	Ков		
43	Итого		0	0
	Техническое состояние			
1	Температура на пульте фэнкойла соответствует фактической температуре (по термометру)	Об		
2	Температура в номере комфортна	Об		
3	Все лампочки горят	Об		
4	Выключатели в рабочем состоянии	Об		
5	Дефекты на стенах (царапины, потертость обоев) отсутствуют	П		
6	Дефекты на мебели отсутствуют	М		
7	Дефекты на дверях, дверных рамах, ручках отсутствуют	М		
8	Дефекты на окнах, оконных блоках отсутствуют	О		
9	Дефекты на шторах, тюлях отсутствуют	О		
10	Дефекты на покрывалах отсутствуют	Кр		
11	Дефекты на посуде отсутствуют	Пос		
12	Дефекты на телефонных аппаратах отсутствуют	Об		
13	Дефекты на светильниках отсутствуют	Об		
14	Дефекты на пультах управления отсутствуют	Об		
	Итого		0	0
	Соблюдение стандартов выкладки			
1	Шторы повешены аккуратно, симметрично	О		
2	Тюли повешены аккуратно, симметрично	О		
3	Мебель расставлена аккуратно, удобно	М		
4	Покрывала лежит аккуратно, ровно (соответствует стандарту);	Кр		
5	Наличие в шкафу щетки для одежды (М - на вешалке)	Комп		
6	Наличие в шкафу рожка для обуви (М - на вешалке)	Комп		
7	Наличие по 5 одинаковых плечиков в шкафу на каждого гостя.	Комп		
8	Плечики висят аккуратно. Повернуты в одну сторону	Комп		
9	Наличие в шкафу салфетки для обуви (Ч), К,М-для А и Л	Комп		
10	Наличие в шкафу набора для шитья (Ч), К,М-для А и Л	Комп		
11	Наличие в шкафу пакета для сдачи вещей в прачечную (Ч)	Комп		
12	Наличие в шкафу халата и тапочек (Ч), К,М-для А и Л в санузле	Комп		
13	Наличие таблички «Прошу не беспокоить/Прошу убрать в номере»	Инф		
14	Наличие таблички «Спасибо за то, что Вы не курите» в номере для некурящих (Ч)	Инф		
15	Наличие схемы эвакуации в случае пожара на двери номера	Инф		
16	Наличие папки с информационными материалами	Инф		
17	Состав папки с информационными материалами (соответствует стандарту, актуален) Все листы чистые, без пометок, загнутых страниц	Инф		
18	Наличие телефонного справочника	Инф		

№ п/п	Стандарт	Идентификатор	г	с
19	Наличие бумаги для письма (Ч)	Комп		
20	Наличие ручки (Ч)	Комп		
21	Наличие конверта (Ч)	Комп		
22	Наличие бутылки с минеральной водой (Ч)	Комп		
23	Соблюдение стандарта выкладки в шкафу (после уборки выкладка размещена на тех же местах)	Комп		
24	Соблюдение стандарта выкладки на столе (после уборки выкладка размещена на тех же местах)	Комп		
	Итого		0	0
	Всего по номеру		0	0

Задание 6 – Разработайте «Стандарт состояния санитарного узла в номере гостиницы» по аналогии с контрольной картой качества (ККК) «Стандарта состояние жилого номера гостиницы» - обменяйтесь с однокурсниками, проанализируйте отклонения от качества уборки по видам уборки (стены, пол, аксессуары, сантехоборудование)

Задание 7 – Оптимизируйте карты контроля (чек листы) до 10-15 позиций

Задание 8

Поскольку необходимость убирать номера быстрее очень часто вводит персонал в искушение идти в обход правил, найдите выход из ситуации:

расследование, проведенное Fox Atlanta Television (США), выявило, что многие отели не придерживаются надлежащих процедур при мытье стаканов в номерах и ванных комнатах отелей. Команда, занимающаяся расследованием, проверила пять отелей, включая такие элитные заведения как Holiday Inn и Ritz Carlton, и обнаружила, что в большинстве отелей уборочный персонал просто ополаскивает стаканы в ванной комнате. Также были отмечены многочисленные случаи, когда персонал, будучи в тех же самых перчатках, в которых он только что мыл туалет, не использовал мыла и вытирал стаканы грязным полотенцем для рук.

Как изменить технологию уборки, чтобы исключить подобные нарушения?

Задание 9.

В то время как отели ежедневно тратят много времени на стирку простыней и наволочек, ряд других постельных принадлежностей, содержащих большое количество микроорганизмов, зачастую остается без внимания. В особенности покрывала и одеяла, способные вмещать залежи бактерий, большинство из которых подвергается чистке только три-четыре раза в год. Матрасы и подушки также могут быть негигиеничными. Ввиду того, что огромное количество постояльцев проходит через номера отелей, клетки человеческой кожи и аллергены, такие как споры, грибки, плесень, и вирусы обильно вбираются матрасами и подушками. Известно, что десятилетнее «накопление» пыли и микроорганизмов может увеличить вес матраса на 50%. Также удивительно то, что в течение всего лишь двух лет эксплуатации вес подушек может возрасти на 25% по той же причине!

Как проверить – давно ли выполнялась чистка подушек, одеял, матрацев – на сколько они безопасны гигиенически?

Поскольку, необходимость сдавать обнаруженные забытые/ оставленные гостями вещи очень часто вводит персонал в искушение идти в обход правил, найдите способы контроля «честности» горничных.

Задание 10. Исследовательская работа для обсуждения на практических занятиях: разработать образец бланка для создания клиентоориентированных стандартов обслуживания, используйте последовательность действий:

- Выделите и запишите критические показатели для процесса «уборка номера».
 - Оцените вклад каждого показателя в общую оценку качества обслуживания.
 - Для каждого показателя выпишите наиболее важные ожидания со стороны клиента.
 - Для каждого показателя оцените вклад в общую оценку качества.
- Найдите для каждого ожидания клиента наиболее релевантную измеряемую характеристику

Задание 11. Деловая игра «Использование мощных средств, оборудования и инвентаря». для обсуждения на практических занятиях

Придумать игру (можно компьютерную) или викторину по теме «назначение МС и инвентаря» и провести ее в группе «горничных», определить победителей по различным показателям (например, «знание норм расхода МС», «знание состава МС и принципа действия», «знание альтернативных/новейших/ перспективных предложений на рынке для МС и инвентаря», «знание технологии обработки поверхностей МС и инвентарем», «знание порядка выдачи, расходования и списания МС и инвентаря» и проч.).

Задание 12. Творческое задание - КОНКУРС на практических занятиях. Мультимедийная презентация, демонстрация, обучение

№ 1. Изготовление оригами (фигур животных и птиц) из полотенец, применяемых для украшения номеров в гостинице.

№ 2. Изготовить информационный обучающий стенд по уборке номера инвентарем и МС. Использовать пиктограммы, цвет, планы, схемы.

№ 3. Удивительные факты о работе горничных, курьезных и нестандартных ситуациях.

По итогам конкурса на практическом занятии группа определяет победителя.

Задание 13. ПОДГОТОВЬТЕ и проведите МИНИ-тренинги на практических занятиях по любой из предложенных тем:

1. Поведение на рабочем месте
2. Должностная инструкция горничной
3. Чек лист на стирку
4. Правила поведения (что ЗАПРЕЩЕНО)
5. Работа с химией
6. Спец. Одежда для сан. узла
7. ВИП гости
8. Структура отеля
9. DND (Do Not Disturb)
10. Классификация гостиниц
11. Тренинг Психогеометрия
12. Отличие номеров друг от друга
13. Работа с ключами
14. Платные дополнительные услуги
15. Эргономика позы и движения на рабочем месте
16. Работа с заданием горничных

17. Безопасные приемы работы
18. Бюро находок - работа с забытыми вещами
19. Порядок работы горничных (последовательность)
20. Внутренние телефоны
21. Тест на определение самых сильных сторон характера
22. Кроссворд
23. Командная игра Разукрашка (виды влажной уборки и используемый инвентарь)
24. Работа с моющим пылесосом « _____ »
25. Складывание полотенец
26. Внешний вид
27. Последовательность уборки
28. Командообразование
29. Стандарт тележки
30. Стирка, глажка работа с чеками
31. Безопасность выполнения работ
32. Работа с телефоном, этикет
33. Как правильно и чем мыть окна
34. Как поменять мешок в пылесосе « _____ »
35. Работа с рабочим заданием горничных, работа по шахматке
36. Игра поле чудес – знание технологии уборки и МС
37. Складывание из полотенец, лилии, лебедей
38. Работа со стремянкой
39. Кто входит в отдел АХС
40. Стандарт вытирания пыли
41. Стандарт обработки унитаза

Задание 14. Деловая игра «Комплектация тележки горничной».
для обсуждения на практических занятиях

Придумать игру (можно компьютерную) или викторину по теме «комплектация тележки» и провести ее в группе, определить победителей по различным показателям.

Задание 15.

для обсуждения на практических занятиях

Разработать показатели эффективности и оценочную шкалу профессиональных компетенций горничной, кастелянши. Учесть критерии выполнения, полномочия, ответственность, контроль за исполнением. При описании использовать минимум текста, максимум иллюстраций и схем.

Что должно быть учтено при проектировании гостиницы для эффективной работы служб уборки и хаускипинга? Разработайте техническое задание на проектирование номера и этажа из 30 номеров.

Задание 16.

для обсуждения на практических занятиях

Охарактеризовать виды уборочных работ в средствах размещения. Оформить в виде схемы последовательность выполнения уборочных работ в номерах различных категорий при разных видах уборки. Составить список уборочного оборудования, инвентаря, моющих средств, состав этажной службы в различных гостиницах гор. Калининграда/пример из интернета. Предложить пути развития/ усовершенствования технологии уборки в целях оптимизации процесса.

Задание 17. для обсуждения на практических занятиях

Деловая игра «Последовательность уборки номера». Изготовить и разместить пиктограммы, показывающие этапы уборки номера в правильной последовательности.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций является последовательное изучение студентами содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий на лекциях, на занятиях семинарского типа (практических занятиях) и во время самостоятельной работы. Результаты текущего контроля студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине
**«ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
 ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА»**

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Организационная структура административно-хозяйственной службы гостиницы	ОПК-4 ОПК-5 ПКС-1 ПКС-2	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии		устно; электронно (портал БРС)
Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Структура службы управления номерным фондом.	ОПК-4 ОПК-5 ПКС-1 ПКС-2	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии. Картограммы		устно; электронно (портал БРС)
Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности	ОПК-4 ОПК-5 ПКС-1 ПКС-2	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии		устно; электронно (портал БРС)
Технология уборки помещений гостиницы (последовательность уборки, виды уборки, этапы, оборудование, инвентарь, моющие средства)	ОПК-4 ОПК-5 ПКС-1 ПКС-2	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии, проекты		устно; электронно (портал БРС), защита проекта
Контроль качества уборки номеров	ОПК-4 ОПК-5 ПКС-1 ПКС-2	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии, доклады		устно; электронно (портал БРС)
Зачет с оценкой	ОПК-4 ОПК-5 ПКС-1 ПКС-2			Зачет с оценкой	устно; электронно (портал БРС)

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

Компетенциями студенты овладевают на лекциях (информационно-аналитический компонент формирования компетенций), на практических занятиях (семинарах), а также в ходе выполнения заданий по самостоятельной работе (деятельностный компонент формирования компетенций).

Шкала оценивания компетенций

1-й этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» или высокий уровень освоения компетенции
Допущены существенные ошибки в знании теоретического материала, в оперировании понятиями. Сформированность знаний, умений, навыков не показана. Существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.	Обучаемый проявляет определенную самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий. Демонстрирует знание основной литературы, основного учебно-программного материала, владение базовым категориальным аппаратом. Выполнено не менее 50% предусмотренных программой заданий.	Студент демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при выполнении заданий. Демонстрирует знание основной и частично дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено 70% - 85% предусмотренных программой заданий.	Обучаемый способен к полной самостоятельности в выборе способа решения заданий в рамках учебной дисциплины. Демонстрирует знание основной и дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено более 85% предусмотренных программой заданий.

2-й этап

Оценка «неудовлетворительно» (незачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
У студента не сформированы все компетенции или не сформирована одна компетенция	Сформировано не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине на пороговом (низком) уровне	Обучающийся должен продемонстрировать наличие не менее 75% сформированных знаний, умений и навыков, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо».	Оценка может быть выставлена при наличии сформированных компетенций у обучающегося, выполнены требования к

			получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине
--	--	--	--

Критерии определения сформированности компетенций на итоговой аттестации по дисциплине

Уровни сформированности компетенций	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

Критерии оценивания знаний студента на экзамене

Баллы (рейтинговая оценка)	Оценка	Требования к знаниям
Более 80 % от максимальной суммы баллов	«Отлично»	а) сумма баллов по тестовым заданиям не должна быть менее 80%; б) студент правильно выполнил задания самостоятельной работы, работал на практических занятиях, принимал инициативу и активное участие в создании и защите проектов.
Более 70 % от максимальной суммы баллов	«Хорошо»	а) сумма баллов по тестовым заданиям не должна быть менее 70%; б) студент правильно выполнил основную часть задания самостоятельной работы с учетом незначительных замечаний, работал на практических занятиях, принимал участие в создании и защите проектов.
Более 60 % от максимальной суммы баллов	«Удовлетворительно»	а) сумма баллов по тестовым заданиям не должна быть менее 60%; б) студент правильно выполнил базовую часть задания самостоятельной работы с учетом замечаний, работал на практических занятиях.
Менее 60 % суммы баллов от максимально возможной	«Неудовлетворительно»	а) студент набрал по результатам тестирования менее 60 % суммы баллов от максимально возможной; б) показал плохие знания по основным вопросам содержания курса; в) не выполнил задания самостоятельной работы, не работал на практических занятиях, не принимал участие в создании и защите проектов.

Вопросы для текущего и промежуточного контроля

Тема 1 Организационная структура административно-хозяйственной службы гостиницы

1. Место и роль административно-хозяйственной службы в структуре гостиницы
2. Цели, задачи и состав административно-хозяйственной службы

Тема 2 Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Структура службы управления номерным фондом

3. Структура службы управления номерным фондом
4. Состав служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда
5. Обязанности персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема 3 Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности

6. Профессиональные требования к руководителю административно-хозяйственной службы
7. Правила работы руководителя службы АХС
8. Обязанности руководителя АХС

Тема 4 Технология работы поэтажного персонала

9. Технология работы поэтажного персонала
10. Основные технологические документы АХС гостиницы
11. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы.
12. Офис АХС гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы

13. Ресурсы процессов АХС (человеческие, информационные, материальные)

14. Нормирование труда
15. Нормы расхода моющих средств/аксессуаров и порядок их списания
16. Мотивация персонала АХС
17. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы.

Порядок выдачи и смены служебной одежды

18. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы
19. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы
20. Должностные обязанности супервайзеров службы АХС.
21. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства)

22. Уборщицы служебных помещений и их должностные обязанности

23. Должностные обязанности коридорных (хаузменов)

24. Должностные обязанности рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений

25. Должностные обязанности рабочих по техническому содержанию здания

26. Должностные обязанности старшей горничной мини-баров
27. Должностные обязанности горничной мини-баров

Тема 4 Технология уборки помещений гостиницы (последовательность уборки, виды уборки, этапы, оборудование, инвентарь, моющие средства)

28. Последовательности уборки номеров
29. Технология безопасной уборки номера
30. Последовательность операций и процедур при уборке номера
31. Начало уборки
32. Уборка мусора
33. Уборка постелей
34. Работа с грязным бельем

35. Удаление пыли и загрязнений с мебели при уборке жилых комнат в номере
 36. Чистка коврового покрытия и мягкой мебели при уборке жилых комнат в номере
 37. Прочие работы при уборке жилых комнат в номере
 38. Уборка ванной комнаты
 39. Комплектация номера текстилем, аксессуарами, инвентарем
 40. Окончание уборки
 41. Этика поведения горничных при выполнении уборочных работ
 42. Порядок уборки номеров – инновационные технологии
 43. Порядок уборки общественных помещений гостиницы
 44. Средства для ухода за полами с твердым покрытием
 45. Средства для эффективной чистки ковров и текстиля
 46. Средства для санитарно-гигиенической уборки
 47. Уборочная техника: сервисные тележки, пылесосы для сухой уборки, пылеводососы, ковроочистители и ковромойки, однодисковые машины/полотеры, поло-моечные комбайны, подметательные машины и проч.
 48. Уборочные и сервисные тележки
 49. Требования по охране труда, технике безопасности, пожарной, санитарно-эпидемиологической, экологической безопасности при выполнении работ в АХС
 50. Особенности уборки номеров после выезда клиентов
 51. Оставленные и забытые клиентами вещи
 52. Генеральная уборка номеров
- Тема 5 Контроль качества уборки номеров*
53. Контроль качества уборки номеров
 54. Виды, периодичность контроля
 55. Документационное обеспечение
 56. Мотивация персонала
 57. Контрольные карты

Комплекс тестовых заданий по дисциплине
«Деятельность административно-хозяйственной службы»

С целью проверки приобретенных знаний предполагается использование тестовых заданий, которые магистранты могут выполнять как во время практических занятий, так и внеаудиторно. Ниже приведены варианты тестов.

Задания:

По итогам посещения гостиниц города Калининграда:

- описать схему процесса транспортировки грязного белья из номера в прачечную,
- описать схему процесса транспортировки чистого белья из прачечной в номера
- выявить нарушения требований санитарных норм при комплектовании тележки горничной
- выявить нарушения требований санитарных норм при использовании моющих средств
- выявить нарушения требований санитарных норм при использовании уборочного инвентаря

- выявить нарушения требований санитарных норм при использовании средств индивидуальной защиты горничной
- выявить замечания к качеству уборки убранных горничной помещений, оценить их критичность
- выявить нарушения требований оформления схем эвакуации при ЧС
- дать краткую характеристику системы пожарной сигнализации
- дать краткую характеристику состоянию путей эвакуации

Задание: письменная проверочная работа

1. Составить график работы бригады горничных из шести человек на май (январь, ноябрь, август) 20__ года при условии, что одна горничная работает ночью с 21-00 текущих суток до 09-00 следующих суток, одна горничная работает в среднюю смену с 12-00 до 21 –00, остальные горничные в утреннюю смену с 09-00 до 18- 00. Высчитать переработки и недоработки. Оптимизировать график с учетом низкой загрузки в праздничные и выходные дни.

2. Составить график работы на май 20__ года службы приема и размещения, состоящей из пяти человек, с учетом того, что один сотрудник работает с 09-00 до 18-00 и имеет выходные субботу и воскресенье и праздничные дни, а остальные сотрудники работают по скользящему графику по одному человеку в смену. Высчитать переработку и недоработку.

3. Разработать структуру управления АХС гостиницы на 300 (100, 200, 50, 25) номеров, 3 (4,5,) звезд. Определить полный перечень функций и объем работ по каждой функции для персонала, дать методики расчета количества обслуживающего и управленческого персонала.

Задание: письменная проверочная работа

1. Порядок текущей уборки помещения заселенного номера
2. Порядок комплектации тележки для горничной
3. Порядок генеральной уборки номера
4. Бельевое хозяйство в гостинице – нормы и требования организации

Задание: письменная самостоятельная контрольная работа

Приступать к выполнению контрольной работы рекомендуется после изучения всех тем курса, предусмотренных учебной программой. Контрольную работу следует писать самостоятельно.

Текст контрольной работы выполняется в печатном виде (шрифт Times New Roman, размер 14) на одной стороне стандартного листа формата А-4 с полуторным интервалом. Поля: левое – 3см., верхнее – 2,0см., правое – 1,5см. и нижнее – 2см. Титульный лист оформляется с указанием номера варианта контрольной работы. Вариант контрольной работы определяет студент из приведенной ниже таблицы по первой букве фамилии. Перед каждым ответом необходимо писать номер и полный текст вопроса, ответы должны быть четкие, полные, ясные. При использовании заимствованного материала (цитат, цифрового, табличного материала, статистических данных и т. п.) обязательно делать сноски с указанием источника (наименования издания, автора, места издания, год издания, страница).

В конце контрольной работы необходимо привести библиографический список источников. Выполненная контрольная работа (в печатном формате и с электронным вариантом) должна быть представлена преподавателю в строго установленные графиком сроки.

Выбор варианта контрольной работы по первой букве фамилии:

ПЕРВАЯ БУКВА ФАМИЛИИ	НОМЕР ВАРИАНТА
А, Б	1

В	2
Г, Д	3
Е, Ж	4
З, И	5
К	6
Л, М	7
Н, О	8
П	9
Р	10
С	11
Т, Ф	12
Х, Ц, У, Ч	13
Ш, Щ, Э, Ю, Я	14

Вариант 1

Роль АХС в гостиничном хозяйстве. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой. Поиск и найм персонала.

Вариант 2

Планирование работы АХС: инвентарные списки, графики уборки, стандарты качества уборки, производительности труда. Управление персоналом АХС. принципы формирования кадров. Уход за мебелью и оборудованием.

Вариант 3

Взаимодействие АХС с другими службами гостиницы. Внутрипроизводственная переподготовка в АХС. Адаптация и работа с персоналом. Чистящие средства: типы чистящих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль.

Вариант 4

Организационная структура и функции АХС. Важнейшие характеристики услуги в АХС. Социальные аспекты качества.

3. Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами.

Вариант 5

1. Сфера ответственности АХС; разграничение сфер ответственности между службами.
2. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья, организация закупки белья.

3. Технология эксплуатации напольных покрытий, особенности ухода за ними.

Вариант 6

Управление материально-техническими запасами. Основные виды ковров и ковровых покрытий. Технология эксплуатации их. Уборка гостевых номеров.

Вариант 7

Рабочий цикл прачечной. Проблемы, возникающие в ходе эксплуатации ковров. Уход за коврами.

3. Профилактика производственного травматизма в АХС, электробезопасность в гостинице.

Вариант 8

Должностные обязанности работников различных квалификационных уровней в АХС. Организация работы прачечной в гостинице, обучение персонала, должностные инструкции. Охрана труда в АХС.

Вариант 9

Взаимосвязь прачечной с другими службами гостиницы. Принципы выбора напольных покрытий, уход за полами. Безопасность труда в АХС.

Вариант 10

1. Принципы выбора стеновых и потолочных покрытий.
2. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, принципы комплектации, инвентарный контроль.
3. Психофизиологическая нагрузка, химические и биологические факторы риска.

Вариант 11

1. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.
2. Типы стеновых и потолочных покрытий.
3. Найм персонала: рынки рабочей силы, внутренние ресурсы, внешние ресурсы.

Вариант 12

1. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений.
2. Принципы выбора мебели, дифференциация мебели по назначению. Технология эксплуатации мебели.
3. Дополнительные мероприятия по образованию в АХС.

Вариант 13

Организация работы персонала. Уход за стеновыми и потолочными покрытиями. Принципы выбора окон и дверей, их типы, характеристика, предъявляемые требования.

Вариант 14

Человеческий фактор в работе АХС. Оборудование прачечной. Виды и характеристика тканей, используемых в гостиничном хозяйстве

Примерный тестовых вопросов

1. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки и сорочку повесила в шкаф, ботинки, тапочки, туфли поставила в прихожей под вешалку, пижаму положила под подушку. Правильно ли поступила горничная?

- а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
- б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
- в) вещи проживающего гостя трогать нельзя;
- г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

2. После того как нового гостя привели в его номер в дневное время, необходимо в первую очередь:

- а) показать ванную комнату;
- б) раздвинуть шторы;
- в) проверить, работает ли телефон;
- г) открыть дверцы шкафа;
- д) придвинуть гостю стул.

3. Что необходимо сделать в первую очередь после того, как вы открыли новому клиенту его номер в вечернее время? Выберите ответ:

- а) включить все осветительные приборы;
- б) включить только верхнее освещение;
- в) включить только прикроватные осветители или настольную лампу.

4. Горничная обнаружила, что в 2-местном номере один клиент спит на двух кроватях. Как в этом случае ей следует поступить? Ваш ответ:

- а) требовать объяснения от клиента;
- б) настаивать на оплате комплекта использованного постельного белья;
- в) сообщить об этом дежурному администратору.

5. Проживающим в гостинице запрещается хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие.

При уборке номера горничная обнаружила в шкафу оружие. Как она должна поступить? Выберите ответ:

- а) сообщить дежурному администратору;
 - б) сообщить директору гостиницы;
 - в) немедленно сообщить в полицию;
 - г) изъять оружие и сдать его директору или его заместителю.
6. На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление. Что необходимо сделать горничным в первую очередь? Ваше мнение:
- а) вызвать пожарную команду;
 - б) сообщить дежурному администратору или вышестоящему начальству, где бы оно ни находилось;
 - в) использовать огнетушители;
 - г) обесточить помещение, откуда идет дым.
7. Если при пожаре вы будите клиента, как, по вашему мнению, следует действовать? Ваш ответ:
- а) громко непрерывно стучать в дверь;
 - б) ударить в дверь один-два раза кулаком или ногой, один-два раза позвать, попытаться выбить дверь;
 - в) ударить в дверь три раза кулаком, три раза ногой, три раза позвать;
 - г) попытаться с помощью мужчин-клиентов выломать дверь.
8. Как должен поступить администратор гостиницы, если горничная передала просьбу клиента = отселить его от курящего или храпящего соседа? Ваше мнение:
- а) постараться удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность;
 - б) безусловно, выполнить его просьбу;
 - в) предложить односторонний номер;
 - г) под любым предлогом отказать.
9. Какая из функций администратора, по вашему мнению, главная:
- а) распределение номеров;
 - б) работа непосредственно с клиентами;
 - в) справки и информация по гостинице;
 - г) телефонные контакты с абонентами за пределами гостиницы.
10. Где, по вашему мнению, целесообразно разместить туристическую группу:
- а) на нижних этажах;
 - б) на верхних этажах.
11. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда гость предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите ответ:
- а) всегда;
 - б) только в период большой загрузки;
 - в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт .
12. В случае обнаружения забытых в номере вещей составляют акт. Сколько экземпляров необходимо составить?
- а) один;
 - б) два;
 - в) три;
 - г) четыре.
13. В случае кражи из номера личных вещей проживающего составляют акт. Кто присутствует при его составлении?
- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник полиции;
 - б) потерпевший, два представителя администрации;
 - в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ

ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Основная литература:

Корягина Е. В. Организация гостиничного дела [Текст] : практикум для бакалавров / Е. В. Корягина, 2017. - 1 on-line, 28 с.

Дополнительная литература:

Экономика туризма [Электронный ресурс] : учеб. для вузов / М. А. Морозов [и др.], 2014. - 1 on-line, 306 с.

Литература для самостоятельного изучения.

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования /Л. В. Баумгартен. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 288 с. — (Сер. Бакалавриат).

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие / М.В. Кобяк. – СПб. : ИЦ «Интермедия», 2012. – 290 с.

Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет. Гриф УМО по сервису и туризму. М.: Академия, 2011

Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. Гриф УМО по сервису и туризму. М.: Магистр, 2010

Ляпин Ю.И. Организация и технология гостиничного обслуживания.- М: Академия, 2007.- 463 с.

Сорокина О.А. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах.- М: Альфа-Книга, 2006

Нормативные документы

1. ГОСТ Р 51870-2002 Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия
2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
3. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
4. Приказ министерства здравоохранения и социального развития РФ № 220н от 12.03.2012г. «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма»
5. Приказ Минкультуры России от 03.12.2012 N 1488 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 15.05.2013 N 28400)
6. Закон РФ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 19.04.91 г.
7. СНиП 2.09.04-87 "Административные и бытовые здания"
8. СНиП 2.08.02-89* "Общественные здания и сооружения"

9. СНиП 2.08.01-89* "Жилые здания"
10. СНиП 11-12-77 "Защита от шума"
11. СНиП 23-05-95 "Естественное и искусственное освещение"
12. СНиП 2.04-01-85 "Внутренний водопровод и канализация зданий"
13. СНиП 2.04.05-91* "Отопление, вентиляция и кондиционирование"
14. Приказ Министерства здравоохранения СССР № 555 от 29 сентября 1989 г. "О совершенствовании системы медицинских осмотров трудящихся и водителей индивидуальных транспортных средств".
15. СП 31-108-2002 "Мусоропроводы жилых и общественных зданий и сооружений", утвержденный постановлением Госстроя РФ от 29 октября 2002 г. N 148
16. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03). Утв. приказом МЧС от 18.06.2003 г. № 313.
17. Межотраслевые правила по охране труда (правила безопасности) при эксплуатации электроустановок ПОТ РМ-016-2001 РД 153-34.0-03.150-00. Утв. постановлением Минтруда РФ от 5 января 2001 г. № 3 и приказом Минэнерго РФ от 27 декабря 2000 г. № 163 (с изменениями от 18 февраля 2003 г.).

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА».

1. Библиотека ГОСТов РФ [Электронный ресурс] // www.vsegost.com
2. ФИРМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ ГОРНИЧНОЙ ОТЕЛЯ "РИ" © С. Сычев, СИСТЕМА "ТРИЗ-ШАНС" © А. Сергеева, СИСТЕМА "ТРИЗ-ШАНС" [Электронный ресурс] // www.triz-ri.ru/themes/method/management/management21.asp
3. Клининг, профессиональная чистота [Электронный ресурс] // www.dom-services.web-3.ru
4. Инновации в клининговой отрасли [Электронный ресурс] // www.firmaden.com
5. Дусенко С.В. Технологии гостиничного сервиса: электронный учебно-методический комплекс. Эл. издание на CD Регистрационное свидетельство № 21015 Федерального депозитария электронных изданий (ФГУП НТЦ «Информрегистр») от 24 декабря 2010 г. номер государственной регистрации 0321002652 [Электронный ресурс]
6. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу и профессиональному клинингу [Электронный ресурс]

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Запись лекции следует делать кратко и фиксировать только самое существенное. Не надо стремиться записывать дословно все, что рассказывает лектор. Иногда студенты, намереваясь это делать, теряют нить излагаемых вопросов, путаются и искажают саму суть услышанного. Необходимо иметь в виду, что преподаватель, как правило, стремится облегчить слушание и конспектирование лекции. В той или иной форме он подчеркивает или повторяет наиболее важные мысли, делает паузы и т. д. Следует стремиться полностью и точно записывать обобщающие положения и выводы по каждому освещаемому вопросу.

При записи лекций очень помогает система сокращения слов, фраз и пр. Как правило, студенты сами выбирают или изобретают такую систему и часто пользуются ею на занятиях. Для удобства работы в тетради обязательно надо оставлять поля, чтобы потом делать на них пометки, вносить дополнения из учебной и научной литературы.

После лекции необходимо доработать свои записи, отредактировать текст, уточнить отдельные положения и факты. Закрепление содержания лекции, доработка ее записи способствуют более прочному запоминанию, систематизации знаний.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

Подготовка к семинарскому занятию осуществляется в традиционном академическом формате, предполагающим следующий порядок:

1. Знакомство с планом семинара по заданной теме.
2. Чтение конспекта лекции по теме семинарского занятия, анализ материала, необходимого для изучения поставленных вопросов.
3. Обращение к рекомендуемой учебной литературе по данной теме: в первую очередь - к основной, при необходимости углубленного изучения - к дополнительной.
4. Особое внимание уделяется основным понятиям изучаемой темы, владение которыми способствует эффективному усвоению курса.
5. Подготовка тезисов или мини-конспектов в тетради для семинарских занятий. Особенно это касается вопросов, предназначенных для самостоятельного изучения. Эти записи могут быть использованы на семинаре как подсказка при публичном выступлении, а также при подготовке к экзамену.

Выступление на семинаре с докладом должно быть рассчитано на 7 – 10 минут и сопровождаться презентацией. При подготовке выступления рекомендуется учитывать следующие критерии его оценки:

- степень информативности речи (релевантность по отношению к теме; полнота раскрытия содержания, следование плану выступления, логическая последовательность);
- степень соответствия формы и содержания презентации теме занятий (непрерывный развернутость; целостность; смысловая завершенность и т.д.);
- умение устанавливать контакт с аудиторией (зрительный контакт, понимание настроения слушателей, умение отвечать на вопросы).

Активно мыслить на практическом занятии должны не только выступающие, но и все его участники. На занятиях нужно внимательно следить за выступлениями однокурсников, ставить неясные вопросы на обсуждение группы, обращаться за разъяснением к преподавателю, делать дополнительные записи в тетради. Внимательное прослушивание выступающих на семинаре дает возможность, опираясь на изученный материал, определить, достаточно ли глубоко изложен вопрос, показано ли его значение в современных условиях, не допущены ли неточности при его освещении. Затем следует выступить и дополнить сообщения товарищей, уточнить те или иные положения, поставить новые вопросы. В этом случае на практическом занятии может развернуться дискуссия, споры по обсуждаемой теме.

На практическом занятии следует избегать выступления по написанному тексту. Важно самостоятельно формулировать мысли, свободно оперировать данными. Выступление по конспекту, плану, а то и без них прививает не только умение излагать материал своими словами, но и вырабатывает навыки публичного выступления. Во время занятия обучающимся рекомендуется вести записи нового теоретического материала.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Текущий контроль осуществляется в виде устных/письменных опросов по теории. При подготовке к опросу студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос. При подготовке к аудиторному тестированию студентам необходимо повторить материал лекционных и практических занятий по отмеченным преподавателям темам.

Подготовка к решению ситуационных задач требует от студента не только повторения пройденного материала на аудиторных занятиях, но поиска и анализа материала, выданного на самостоятельное изучение.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа содействует более глубокому усвоению изучаемого курса, формированию навыков исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике. Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, работы с лекционным материалом, самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины; поиска и обзора литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий. Самостоятельная работа должна носить систематический характер. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при проведении и промежуточной аттестации.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА», ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

Для обучения дисциплине «Деятельность административно-хозяйственной службы» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов, компьютерный лабораторный практикум и пр.);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Факультет обеспечен лицензионным программным обеспечением.

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

- <https://elibrary.ru>, Научная электронная библиотека.

Российский информационный портал в области науки, медицины, технологии и образования. На платформе аккумулируются полные тексты и рефераты научных статей и публикаций. По состоянию на январь 2012 в базе данных eLIBRARY.ru насчитывается более 15 млн статей с 2005 года компания «Научная электронная библиотека» запустила проект в области наукометрии Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). В elibrary.ru представлены почти все вузы России, большинство системоорганизующих предприятий России, ведущие медицинские организации России, иностранные научные компании

- <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека

Российская государственная библиотека (сокр. РГБ) — национальная библиотека Российской Федерации, крупнейшая публичная библиотека в России и континентальной

Европе и одна из крупнейших библиотек мира. Является ведущим научно-исследовательским учреждением в области библиотековедения, библиографии и книговедения, методическим и консультативным центром российских библиотек (кроме специальных и научно-технических).

- <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека онлайн

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» — электронная библиотека, обеспечивающая доступ к наиболее востребованным материалам-первоисточникам, учебной, научной литературе по всем отраслям знаний ведущих российских издательств для учебных заведений. Имеются функции полнотекстового поиска, работы с каталогом, безлимитного постраничного просмотра изданий, копирования или распечатки текста, создания закладок и комментариев, формирования и выгрузки статистических отчетов для сотрудников библиотеки.

Для работы с ЭБС необходимо зарегистрироваться из университетской сети, после чего возможна работа с любого компьютера.

В 2014 г. доступны следующие коллекции:

Издательская коллекция «Дашков и К» № 2

Коллекция издательства «СО РАН» базовая

Коллекция издательства «АБВ-пресс» базовая

Коллекция издательства «Абрис» базовая

Коллекция издательства «ВГУИТ» базовая

Коллекция издательства «Институт психологии РАН» базовая

Коллекция издательства «Лаборатория книги» базовая

Коллекция издательства «Литературное агентство "Академический проект"» базовая

Коллекция издательства «Московского государственного университета» базовая

Коллекция издательства «Физматлит»

Коллекция издательства «Флинта» базовая

Допуск: С любого компьютера (после регистрации)

- <http://e.lanbook.com/> ЛАНЬ

Электронно-библиотечная система включает в себя электронные версии книг издательства «Лань» и других ведущих издательств учебной литературы, а также периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. Цель создания ресурса — обеспечение вузов доступом к научной, учебной литературе и научной периодике по максимальному количеству профильных направлений.

В 2014 г. доступны следующие коллекции:

Балет. Танец. Хореография (Издательство «Планета Музыки»)

Биология. Экология (Издательство «БИНОМ. Лаборатория знаний»)

География (Издательство «Лань»)

Информатика (Издательство «ДМК Пресс»)

Искусствоведение (Издательство «Лань»)

Математика (Издательства «Лань», «Физматлит»)

Право. Юридические науки (Издательство «А-Приор»)

Психология. Педагогика (Издательство «Флинта»)

Социально-гуманитарные науки (Издательство «Лань»)

Физика (Издательства «Лань», «Физматлит»)

Филология (Издательство «Флинта»)

Химия (Издательство «БИНОМ. Лаборатория знаний»)

Экономика и менеджмент (Издательство «А-Приор»)

Допуск: Из сети университета; VPN.

Электронные ресурсы в подписке (прямые ссылки)

Политематические полнотекстовые базы данных:

- Science Direct <http://www.sciencedirect.com/>
- EBSCO <http://search.ebscohost.com/>
- JSTOR <http://www.jstor.org/>
- ProQuest Dissertations&Theses <http://search.proquest.com>
- Ebrary <http://site.ebrary.com/>
- SpringerLink <http://link.springer.com/>
- Cambridge University Press <http://journals.cambridge.org/>
- Oxford University Press <http://oxfordjournals.org/>

Научометрические и реферативные ресурсы:

- Web of Science <http://apps.webofknowledge.com>
- Journal Citation Reports <http://admin-apps.webofknowledge.com/JCR>
- Scopus <http://www.scopus.com/>

Специализированные электронные базы данных:

- Hein Online <http://heinonline.org/>
- OECD <http://www.oecd-ilibrary.org/>
- American Chemical Society <http://pubs.acs.org/>
- American Physical Society <http://publish.aps.org/>
- MathSciNet <http://www.ams.org/mathscinet/index.html>

Российские электронные ресурсы:

- Научная электронная библиотека ELibrary <http://elibrary.ru>
- ЭБС "Университетская библиотека онлайн" <http://www.biblioclub.ru/>
- ЭБС "Лань" <http://e.lanbook.com/>
- ЭБС "Консультант студента" <http://www.studmedlib.ru/>
- Электронная библиотека "Гребенников" <http://grebennikon.ru/>
- Архив научных журналов на платформе НЭИКОН <http://archive.neicon.ru/>
- Электронная библиотека изданий по медицине "BookUp" <http://books-up.ru/>

Доступ ко всем подписным электронным ресурсам возможен из университетской сети либо по VPN-подключению (с любого компьютера).

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА».

Во время учебных занятий по дисциплине «Деятельность административно-хозяйственной службы предприятий гостеприимства» используются мультимедийное оборудование. Самостоятельная работа студентов также включает применение ИКТ.

Общий фонд включает учебники и учебные пособия, научную литературу, в которую входят: диссертации, монографии, авторефераты, вся справочная литература, энциклопедии - универсальные и отраслевые, электронные учебники.

Фонд дополнительной литературы помимо учебной, включает официальные, справочно-библиографические и периодические издания.

Фонд периодики представлен отраслевыми изданиями, соответствующими профилю вуза.

Фонд периодических изданий комплектуется массовыми центральными и местными общественно-политическими изданиями

Аудиторный фонд для проведения занятий.

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
414	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23
204	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчэтом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчэтом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point,

MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деятельность службы безопасности гостиничных комплексов»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Костюк Анатолий Петрович, старший преподаватель, кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.....	5
3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНА «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ И ИНЖЕНЕРНОЙ СЛУЖБЫ»....	6
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНА «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ И ИНЖЕНЕРНОЙ СЛУЖБЫ»	10
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ И ИНЖЕНЕРНОЙ СЛУЖБЫ»	19
6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	21
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.	21
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	24
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	Error! Bookmark not defined.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины: «Деятельность службы безопасности и инженерной службы в гостиничных комплексах»

Цель освоения дисциплины «Деятельность службы безопасности и инженерной службы в гостиничных комплексах» - дать студентам комплексное, углубленное представление об организации службы безопасности в гостиничном предприятии, а также об основных видах оборудования и материально-технических средствах обеспечения безопасности, используемых в предприятиях размещения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами:

ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;

ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.

ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания.

ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями.

- Знать: основные тенденции развития современной нормативной правовой базы в сфере гостиничной деятельности; знать основы деятельности инженерно-технической службы
- Уметь: использовать в реальной практике нормативные правовые акты в сфере нормативно-правового и инженерно-технического обеспечения деятельности средств размещения для удовлетворения потребностей клиентов,
- Владеть: основными навыками применения необходимых правовых норм в конкретных практических ситуациях.

ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности положений КЗоТ, регулирующих ОТиТБ; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания.

ОПК-7.2. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер.

ОПК-7.3. Организует соблюдение норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.

- Знать: основные потенциальные угрозы для гостиницы как в сфере инженерно-технического, так и нормативно-правового сопровождения;
- Уметь: эффективно применять полученные знания для принятия решений при возникновении конкретной угрозы.

- Владеть: подходами, методами и инструментарием для обеспечения безопасности потребителей при возникновении различных угроз, навыками предотвращения угроз и устранения их последствий

Место дисциплины в структуре ОПОП подготовки бакалавра: дисциплина «Деятельность службы безопасности и инженерной службы в гостиничных комплексах» относится к базовой части Б 1.О.09.01 основной образовательной программы по направлению **Гостиничное дело** (профиль «**Управление гостиничным бизнесом**»)

Дисциплина «Деятельность службы безопасности и инженерной службы в гостиничных комплексах» - включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов, изучается на 4 курсе в 4 семестре обучения, по итогам курса сдается зачет.

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных, содержится в ниже представленной таблице:

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
ОПК-6	Правовое регулирование гостиничного бизнеса	Деятельность службы безопасности	Управление персоналом гостиничных предприятий
ОПК-7			

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

Содержание дисциплины

Тема 1. Правовые основы безопасности в гостиничном бизнесе. Понятие безопасности, ее уровни, объекты и субъекты. Угрозы безопасности. Принципы обеспечения безопасности. Система безопасности, ее структура, основные функции и задачи. Нормативно-правовая база обеспечения безопасности в гостиничном хозяйстве.

Тема 2. Безопасность в гостинице и уровни ее организации. Безопасность в гостинице и особенности ее организации. Базовые категории. Угрозы и компоненты безопасности гостиницы. Внешние и внутренние угрозы безопасности. Уровни безопасности, их характеристика: международный (межгосударственный), государственный (государственно-отраслевой), производственный. Личная безопасность и средства самозащиты гостей и персонала гостиницы. Подсистемы обеспечения безопасности гостиницы: правовая, кадровая, информационная, финансово-экономическая. Обеспечение безопасности в условиях чрезвычайных ситуаций различного происхождения: природных, техногенных, экологических, социальных.

Тема 3. Служба безопасности гостиничного предприятия и организация ее работы. Структура службы безопасности гостиницы, ее основные задачи, виды и направления деятельности. Физическая охрана. Охрана объектов. Защита материальных ценностей и

имущества. Информационная защита. Требования к сотрудникам службы безопасности и методика их отбора.

Тема 4. Персонал службы безопасности гостиничного предприятия. Особенности управления персоналом гостиничного предприятия. Численность и поло-возрастной состав персонала. Профессиональные и личностные качества сотрудников службы безопасности. Требования к физической подготовке сотрудников службы безопасности.

Тема 5. Технические средства обеспечения безопасности гостиничного предприятия. Классификация технических средств. Технические средства охраны и ограничения доступа. Технические средства обеспечения информационной безопасности. Системы пожарной сигнализации. Системы охранной сигнализации. Системы телевизионного наблюдения.

Тема 6. Взаимодействие службы безопасности гостиничного предприятия с внешними службами безопасности. Характеристика внешних структур, обеспечивающих безопасность, их функции и направления деятельности. Организационно-правовые условия взаимодействия. Средства и способы взаимодействия.

Тема 7. Функциональная организация зданий гостиниц. Основные процессы в функционировании гостиниц и туристских комплексах, требования предъявляемые к ним. Службы гостиниц. Общая структура многофункционального здания гостиницы, основные виды (функциональные группы) помещений (административные помещения, хозяйственно-технические, общественные, жилые, для организации питания, для занятия спортом и т. д.) Функциональная организация здания, основные блоки помещений и требования к ним. Связь между отдельными блоками помещения.

Тема 8. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туристических комплексов. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов, их назначение и состав. Система отопления. Система горячего и холодного водоснабжения. Система канализации и санитарное оборудование. Система вентиляции и кондиционирования воздуха. Энергетическое хозяйство. Лифтовое оборудование гостиниц. Система удаления мусора. Требования, предъявляемые к инженерно-техническому оборудованию и система жизнеобеспечения. Правила их эксплуатации. Использование систем жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфортных условий жизнедеятельности.

Тема 9. Ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности. Охрана труда. Понятие, значение и общая характеристика ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности в области гостиничного сервиса. Ресурсосберегающие технологии в формировании предметно-пространственной среды и оформлении интерьеров гостиниц и туристских комплексов. Ресурсо- и энергосберегающие технологии в эксплуатации инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНА «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ И ИНЖЕНЕРНОЙ СЛУЖБЫ»

В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, участие в работе ежегодной студенческой конференции «Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса», конспектирование и реферирование

первоисточников, а также подготовка эссе и презентаций по темам курса и их рецензирование.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины, служит для более глубокого и детального осмысления предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам. Для успешной самостоятельной работы следует использовать следующие источники:

1. Материалы лекций
2. Материалы практических занятий
3. Информационные ресурсы сети Интернет
4. Методические рекомендации и указания
5. Фонды оценочных средств
6. Учебники и учебно-методические пособия
7. Учебно-методический комплекс по дисциплине «Деятельность службы безопасности и инженерной службы»

№ п/п	Наименование темы	Тематика самостоятельных работ
1	Тема 1. Правовые основы организации безопасности в гостинице	1. Характеристика глобальных угроз в сфере гостеприимства 2. Мировой опыт обеспечения безопасности в сфере гостеприимства
2	Тема 2. Безопасность в гостинице и уровни ее организации	1. Воровство в отеле 2. Террористические акты в отеле
3	Тема 3. Служба безопасности гостиничного предприятия и организация ее работы	1. Основы защиты коммерческой информации и интеллектуальной собственности в гостиничной деятельности. 2. Компьютерная преступность и безопасность в отеле.
4	Тема 4. Персонал службы безопасности гостиничного предприятия.	1. Численность и поло-возрастной состав персонала. 2. Профессиональные и личностные качества сотрудников службы безопасности. 3. Требования к физической подготовке сотрудников службы безопасности.
5	Тема 5. Технические средства обеспечения безопасности гостиничного предприятия	1. Система тревожно-вызывной сигнализации. 2. Технические средства и системы защиты информации 3. Правовые основы видеонаблюдения в гостиницах.
6	Тема 6. Взаимодействие службы безопасности гостиничного предприятия с правоохранительными органами	1. Характеристика внешних структур, обеспечивающих безопасность, их функции и направления деятельности. 2. Организационно-правовые условия взаимодействия. 3. Средства и способы взаимодействия.
7	Тема 7. Функциональная организация зданий гостиниц	1. Понятие международной организации в сфере гостеприимства и история их возникновения.

		2. Роль Международной ассоциации гостиниц и ресторанов в развитии сферы гостеприимства. 3. Характеристика видов международных организаций в сфере гостеприимства. 4. Роль российских организаций в сфере гостеприимства.
8	Тема 8. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туристических комплексов	1. Требования, предъявляемые к инженерно-техническому оборудованию и система жизнеобеспечения. 2. Правила эксплуатации инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения. 3. Использование систем жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфортных условий жизнедеятельности
9	Тема 9. Ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности. Охрана труда.	1. Ресурсосберегающие технологии в формировании предметно-пространственной среды и оформлении интерьеров гостиниц и туристических комплексов. 2. Ресурсо- и энергосберегающие технологии в эксплуатации инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов.

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

- 1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);
- 2) фактологическая точность;
- 3) аргументированность
- 4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство). Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

№	Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
1	Правильность и полнота содержания (в т.ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность)	ответ правильный, полный, представлены все существенные характеристики объекта исследования и выводы, формулировки корректны или есть незначительная	ответ правильный, в целом полный, но не представлена 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в 2	ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка в	ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные,	ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более)

	формулировка)	погрешность в 1 формулировке	формулировках характеристики и/или выводов	характеристике и/или выводах	двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах	некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах, и/или выводы отсутствуют
2	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен
3	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет	ответ обоснован, но допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или 1 негрубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки
4	Корректность оформления презентации	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные)	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении препятствуют пониманию фактического материала
Максимальный балл - 4						

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНА «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ И ИНЖЕНЕРНОЙ СЛУЖБЫ»

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины.

Код компетенции	Содержание компетенций
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

*Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине
«Деятельность службы безопасности и инженерной службы»*

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Тема 1. Правовые основы безопасности в гостиничном бизнесе	ОПК-6	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 2. Безопасность в гостинице и уровни ее организации	ОПК-6 ОПК-7	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 3. Служба безопасности гостиничного предприятия и организация ее работы	ОПК-6 ОПК-7	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 4. Персонал службы безопасности гостиничного предприятия	ОПК-6 ОПК-7	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно

Тема 5. Технические средства обеспечения безопасности гостиничного предприятия	ОПК-6 ОПК-7	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 6. Взаимодействие службы безопасности гостиничного предприятия с правоохранительными органами	ОПК-6 ОПК-7	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 7. Функциональная организация зданий гостиниц	ОПК-6 ОПК-7	- выступление на семинаре	Тестирование		устно письменно
Тема 8. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туристических комплексов	ОПК-6 ОПК-7	-решение кейсов	Опрос		устно письменно
Тема 9. Ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности. Охрана труда.	ОПК-6 ОПК-7	-решение кейсов	тестирование		устно письменно

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий.

Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок

Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны
-------------------------------------	-----------	------------------------	-----------------------------

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Промежуточная аттестация проводится по тестам и предусматривает четыре градации оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки:

Оценка	Требования к уровню знаний
«отлично»	Не менее 81% правильных ответов от общего количества выполненных заданий
«хорошо»	Не менее 61% правильных ответов от общего количества выполненных заданий
«удовлетворительно»	Не менее 50% правильных ответов от общего количества выполненных заданий
«не удовлетворительно»	Менее 50% правильных ответов от общего количества выполненных заданий

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

Примерные тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Тип задания	Текст вопроса	Варианты ответов	Правильные ответы
SingleSelection	Что такое безопасность ?	выживание человека под воздействием угроз окружающей среды	
		состояние защищенности жизненно важных интересов социума от различных угроз	
		деятельность в условиях отсутствия угроз и опасностей	
		процесс воздействия на опасности и угрозы с целью их уничтожения.	
SingleSelection	Какой нормативно-правовой акт регулирует общие	Закон РФ «О безопасности»;	
		федеральный закон «О защите населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера»;	
		закон РФ «О защите прав потребителей»;	

	вопросы безопасности ?	федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ».	
SingleSelection	Что понимается под прогнозированием угроз?	объективный фактор реального нанесения ущерба; один из показателей готовности к противодействию угрозе; субъективное предчувствие угрозы; научно обоснованное предвидение событий, способных причинить ущерб.	
SingleSelection	Как принято рассматривать риск?	как вероятность наступления нежелательного события; как стоимостные показатели события в случае его наступления; как вероятность наступления нежелательного события и как стоимостные показатели события в случае его наступления.	
SingleSelection	Контроль за исполнением Закона «О частной детективной и охранной деятельности в РФ» осуществляет :	Президент Российской Федерации; Совет Федерации; Генеральный прокурор РФ и подчиненные ему прокуроры; министр внутренних дел РФ и его заместители.	
SingleSelection	Что собой представляет безопасность гостиницы?	отсутствие каких либо опасностей и угроз. состояние защищенности от угроз различного происхождения. обеспечение защиты от внутренних угроз. совокупность мер пожарной безопасности.	
SingleSelection	Какой нормативно-правовой акт обращает внимание на вопросы безопасности гостиниц?	федеральный закон РФ «О техническом регулировании»; закон РФ «О частной детективной и охранной деятельности в РФ»; федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»; Постановление Правительства РФ «О предоставлении гостиничных услуг в РФ».	
SingleSelection	Что понимается под термином «опасность для гостиницы»?	низкий уровень профессионализма персонала. объективные условия и факторы, способные причинить ущерб гостинице. нарушение нравственности клиентами. отдаленность транспортных коммуникаций.	

SingleSelection	Что понимается под угрозой для гостиницы?	объективная и субъективная возможность причинения ущерба.		
		субъективная возможность нанесения ущерба.		
		предчувствие опасности.		
		предсказание возможной опасности.		
SingleSelection	Что собой представляет управление безопасностью в гостинице?	совокупность мероприятий по выявлению опасностей и угроз.		
		управленческие мероприятия по обеспечению деятельности персонала.		
		совокупность управленческих мероприятий по обеспечению безопасности объектов.		
		административный контроль за деятельностью персонала и клиентов.		
SingleSelection	Что включает в себя система безопасности гостиницы?	организованная совокупность специальных мер и средств обеспечения безопасности.		
		совокупность охранных действий службы безопасности.		
		совокупность технических средств обеспечения безопасности.		
		наличие зон безопасности и их инженерно-техническое оборудование.		

Итоговый контроль по дисциплине

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

1. работа на лекциях;
2. активная работа на семинаре (выступление с презентацией, решение ситуационных задач, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса);
3. промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины должно быть пройдено на положительную оценку.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **зачет**. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками. По итогам зачета выставляется оценка по шкале порядка: «зачтено», «не зачтено».

Вопросы для итогового контроля

1. Сущность понятия «безопасность», основное его содержание.
2. Основное содержание Закона РФ «О безопасности».
3. Управление безопасностью в гостинице, его основные уровни.

4. Содержание международного (межгосударственного) уровня безопасности в гостиницы.
5. Содержание государственного (государственно-отраслевого) уровня безопасности в гостинице.
6. Содержание производственного уровня безопасности в гостинице.
7. Характеристика угроз безопасности внешней среды гостиницы и компоненты ее безопасности.
8. Характеристика угроз безопасности внутренней среды гостиницы и компоненты ее безопасности.
9. Сущность комплексной безопасности гостиницы и ее составляющие.
10. Функции и задачи управления безопасностью в гостинице.
11. Структура подсистемы пожарной безопасности гостиниц и ее общая характеристика.
12. Вероятные источники пожарной угрозы безопасности гостиницы.
13. Меры обеспечения пожарной безопасности гостиницы.
14. Структура медицинской и санитарно-эпидемиологической безопасности гостиницы и ее общая характеристика.
15. Структура подсистемы экологической безопасности гостиницы и ее общая характеристика.
16. Вероятные источники экологических угроз безопасности гостиницы.
17. Основные каналы утечки информации из гостиничного хозяйства.
18. Классификация основных мер и средств обеспечения информационной безопасности гостиницы.
19. Основные меры и средства обеспечения финансовой безопасности гостиницы.
20. Структура кадровой безопасности гостиницы и ее общая характеристика.
21. Место и роль кадрового отбора в обеспечении безопасности гостиницы.
22. Административный контроль за работой персонала как мера по обеспечению кадровой безопасности гостиницы
23. Основные меры и средства обеспечения правовой безопасности гостиницы.
24. Структура службы безопасности гостиницы и ее общая характеристика.
25. Организация работы службы безопасности гостиницы.
26. Квалификационные требования к сотрудникам службы безопасности гостиницы. Общая характеристика зон безопасности гостиницы.
27. Общая характеристика зон безопасности гостиницы.
28. Классификация технических средств и систем безопасности гостиницы.
29. Основные направления работы службы безопасности гостиницы с правоохранительными органами.
30. Перечислите и охарактеризуйте основные принципы, принимаемые во внимание при сооружении зданий гостиниц.
31. Классификация зданий гостиниц.
32. Состав помещений гостиницы. Жилая часть гостиницы. Её обслуживание.
33. Классификация гостиничных номеров. Что представляет собой гостиничный номер? Какие требования предъявляются к пространству номерной площади и его функциональным зонам?
34. Какие требования устанавливаются к расположению помещений для персонала?
35. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
36. Силовое оборудование гостиницы. Его состав. Какими показателями характеризуется его использование?
37. Охарактеризуйте систему энергообеспечения гостиничного комплекса.
38. Охарактеризуйте систему противопожарной сигнализации. Причины возникновения пожаров в гостиничных комплексах.
39. Охарактеризуйте систему оповещения гостиничного комплекса.

40. Охарактеризуйте телевизионные системы гостиничного комплекса.
41. Охарактеризуйте систему контроля гостиничного комплекса.
42. Какие градостроительные требования предъявляются к зданиям гостиниц?
43. Какие градостроительные требования предъявляются к участкам гостиниц?

В качестве критерия оценки знаний студентов выбрана следующая система:

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Критерии определения сформированности компетенций на итоговой аттестации по дисциплине

Уровни сформированности компетенций	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

Критерии оценивания ответа студента

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	1
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

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

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Деятельность службы безопасности и инженерно-технической службы» проводится в форме текущей и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, творческие задания);

- по результатам выполнения индивидуальных заданий (доклад, презентация);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Деятельность службы безопасности и инженерно-технической службы» требованиям образовательного стандарта в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Доклад, презентация	Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика докладов, презентаций выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на семинарском занятии, регламент – 10 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.	Темы докладов, презентаций
2	Решение ситуационных задач	Осуществляется по итогам каждого выступления. Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения представленной	Перечень ситуационных задач

		темы, спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	
3	Устный опрос	Устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
4	Тест	Проводится в системе LMS-3 или на семинарских занятиях. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте и отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	Фонд тестовых заданий
5	Зачет	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» – практикоориентированными заданиями. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку – 30 мин.	Комплект вопросов к зачету, экзамену

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Нормативные документы

1. Конституция РФ;
2. Федеральный закон от 28.12.2010 г. N № 390 – ФЗ «О безопасности»;
3. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
4. Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г;
5. Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. N 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
6. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123 - ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
7. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
8. Федеральный закон Российской Федерации № 149-ФЗ от 27.07.2006 г. «Об информации, информационных технологиях и защите информации».

Основная литература:

1. **Бобкова, А. Г.** Безопасность туризма [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ А. Г. Бобкова, С. А. Кудреватых, Е. Л. Писаревский ; под общ. ред. Е. Л. Писаревского. - Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. - 1 on-line, 263 с.: табл.. - Библиогр.: с. 235-263. - Бессрочная лицензия. - ISBN 978-5-4365-0128-4: 330.00 р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Кантиана(1) Свободны / free: ЭБС Кантиана(1)
2. **Деятельность инженерной службы** [Электронный ресурс]: учеб.-метод. комплекс для вузов/ М-во образования и науки РФ, Балт. федер. ун-т им. И. Канта, Ин-т рекреации, туризма и физ. культуры; сост. В. И. Сутырин. - Калининград: БФУ им. И. Канта, 2015. - 1 on-line, 113 с.. - Бессрочная лицензия. - Б.ц. Имеются экземпляры

в отделах /There are copies in departments: ЭБС Кантиана(1) Свободны / free: ЭБС Кантиана(1)

Дополнительная литература:

1. **Каракеян, В. И.** Безопасность жизнедеятельности [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для вузов/ В. И. Каракеян, И. М. Никулина. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 313 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-05849-9: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Литература для самостоятельного изучения

1. СНиП 2.08.02-89 "Общественные здания и сооружения".
2. СНиП 2.08.01-89 "Жилые здания".
3. СНиП 2.04.05-94 "Отопление, вентиляция и кондиционирование".
4. СНиП 2.04.01-85 "Внутренний водопровод и канализация".
5. СНиП 2.04.02-84 "Водоснабжение. Наружные сети и сооружения".
6. СНиП 23-05-95 "Естественное и искусственное освещение".
7. СНиП 2.01.07-85 "Нагрузки и воздействия".
8. СНиП 2.03.01-84 "Бетонные и железобетонные конструкции".
9. СНиП 21-01-97 "Пожарная безопасность зданий и сооружений".
10. СНиП 2.04.09-84 "Пожарная автоматика зданий и сооружений".
11. ВСН 59-88 "Электрооборудование жилых и общественных зданий. Нормы проектирования".
12. ГОСТ Р 50645-94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц".
13. ГОСТ Р 50690-94 "Туристские услуги. Общие требования".
14. ГОСТ Р 50681-94 "Проектирование туристских услуг".
15. ГОСТ Р 50644-94 "Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов".
16. ГОСТ 12.1.004.91 "Пожарная безопасность. Общие требования".
17. ГОСТ 22011-90Е "Лифты пассажирские и грузовые".
18. НПБ 105-95 "Определение категорий помещений и зданий по взрывопожарной и пожарной опасности".
19. НПБ 104-95 "Проектирование систем оповещения людей о пожаре в зданиях и сооружениях".
20. НПБ 110-96 "Перечень зданий, сооружений, помещений и оборудования, подлежащих защите автоматическими установками тушения и обнаружения пожара".
21. ППБ 01-93 "Правила пожарной безопасности в Российской Федерации".
22. МГСН 4.04-94 "Многофункциональные здания и комплексы".
23. МГСН 2.04-97 "Допустимые уровни шума, вибрации и требования к звукоизоляции в жилых и общественных зданиях".
24. МГСН 2.03-97 "Допустимые параметры электромагнитных излучений в помещениях жилых и общественных зданий и на селитебных территориях".
25. МГСН 2.02-97 "Допустимые уровни ионизирующего излучения и радона на участках застройки".

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Деятельность службы безопасности и инженерно-технической службы» используются следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <https://www.tourismsafety.ru/> Ассоциация по безопасности объектов туристской индустрии;
2. <http://www.russiatourism.ru/> - федеральное агентство по туризму;
3. <http://www.consultant.ru/> - Законодательство РФ;
4. <http://rha.ru/> - Российская гостиничная ассоциация;
5. <https://prohotel.ru/> гостиничный бизнес в России

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.

Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и	Участвует в коллективном обсуждении, определяет

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
	неиспользованные возможности, творческий подход студента.	возможности для продолжения исследования

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Запись лекции следует делать кратко и фиксировать только самое существенное. Не надо стремиться записывать дословно все, что рассказывает лектор. Иногда студенты, намереваясь это делать, теряют нить излагаемых вопросов, путаются и искажают саму суть услышанного. Необходимо иметь в виду, что преподаватель, как правило, стремится облегчить слушание и конспектирование лекции. В той или иной форме он подчеркивает или повторяет наиболее важные мысли, делает паузы и т. д. Следует стремиться полностью и точно записывать обобщающие положения и выводы по каждому освещаемому вопросу.

При записи лекций очень помогает система сокращения слов, фраз и пр. Как правило, студенты сами выбирают или изобретают такую систему и часто пользуются ею на занятиях. Для удобства работы в тетради обязательно надо оставлять поля, чтобы потом делать на них пометки, вносить дополнения из учебной и научной литературы.

После лекции необходимо доработать свои записи, отредактировать текст, уточнить отдельные положения и факты. Закрепление содержания лекции, доработка ее записи способствуют более прочному запоминанию, систематизации знаний.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

Подготовка к семинарскому занятию осуществляется в традиционном академическом формате, предполагающим следующий порядок:

1. Знакомство с планом семинара по заданной теме.
2. Чтение конспекта лекции по теме семинарского занятия, анализ материала, необходимого для изучения поставленных вопросов.
3. Обращение к рекомендуемой учебной литературе по данной теме: в первую очередь - к основной, при необходимости углубленного изучения - к дополнительной.
4. Особое внимание уделяется основным понятиям изучаемой темы, владение которыми способствует эффективному усвоению курса.
5. Подготовка тезисов или мини-конспектов в тетради для семинарских занятий. Особенно это касается вопросов, предназначенных для самостоятельного изучения. Эти записи могут быть использованы на семинаре как подсказка при публичном выступлении, а также при подготовке к экзамену.

Выступление на семинаре с докладом должно быть рассчитано на 7 – 10 минут и сопровождаться презентацией. При подготовке выступления рекомендуется учитывать следующие критерии его оценки:

- степень информативности речи (релевантность по отношению к теме; полнота раскрытия содержания, следование плану выступления, логическая последовательность);

- степень соответствия формы и содержания презентации теме занятий (непрерывный развернутость; целостность; смысловая завершенность и т.д.);
- умение устанавливать контакт с аудиторией (зрительный контакт, понимание настроения слушателей, умение отвечать на вопросы).

Активно мыслить на практическом занятии должны не только выступающие, но и все его участники. На занятиях нужно внимательно следить за выступлениями однокурсников, ставить неясные вопросы на обсуждение группы, обращаться за разъяснением к преподавателю, делать дополнительные записи в тетради. Внимательное прослушивание выступающих на семинаре дает возможность, опираясь на изученный материал, определить, достаточно ли глубоко изложен вопрос, показано ли его значение в современных условиях, не допущены ли неточности при его освещении. Затем следует выступить и дополнить сообщения товарищей, уточнить те или иные положения, поставить новые вопросы. В этом случае на практическом занятии может развернуться дискуссия, споры по обсуждаемой теме.

На практическом занятии следует избегать выступления по написанному тексту. Важно самостоятельно формулировать мысли, свободно оперировать данными. Выступление по конспекту, плану, а то и без них прививает не только умение излагать материал своими словами, но и вырабатывает навыки публичного выступления. Во время занятия обучающимся рекомендуется вести записи нового теоретического материала.

Рекомендации по составлению презентации

1. Использование визуальных эффектов презентации:

- 1) добавляет ясности и яркости выступлению;
- 2) помогает слушателям легче воспринимать информацию;
- 3) производит более сильное впечатление на аудиторию и вызывает больший интерес к выступлению;
- 4) увеличивает доверие к говорящему.

2. Планирование презентации:

- 1) продумайте выступление заранее;
- 2) определите, что необходимо проиллюстрировать с помощью PowerPoint: формулировки закономерностей, графики, таблицы, диаграммы, фактологический материал и т.д.;
- 3) напишите краткий тезисный конспект, которым можно использовать, демонстрируя слайды;
- 4) прорепетируйте заранее выступление с использованием презентации.

3. Использование цветовых эффектов:

- 1) используйте светлый текст на темном фоне;
- 2) используйте ограниченное количество цветов (2 - 3);
- 3) используйте один цвет для заголовков и другой цвет для текста;
- 4) используйте цвета постоянно;
- 5) избегайте кислотных цветов.

4. Использование пространства:

- 1) не пытайтесь поместить много материала на один слайд;
- 2) старайтесь ограничиться в каждом слайде шестью линиями текста;

5. Использование шрифта:

- 1) используйте шрифты, которые хорошо читаются (предпочтителен Times New Roman);
- 2) избегайте декоративных шрифтов;
- 3) не пишите весь текст БОЛЬШИМИ БУКВАМИ;
- 4) используйте ограниченное количество шрифтов (2 - 3);

5) используйте постоянно один размер шрифта для заголовка, подзаголовка, текста и т.д.;

6) используйте достаточно большой размер шрифта, чтобы его было ясно видно с экрана: 44 кегль для заголовков и 32 кегль для текста.

6. Использование анимации:

1) анимация позволяет манипулировать текстом и придает движение статичному материалу;

2) используйте анимацию с осторожностью, поскольку она может не совпадать с содержанием выступления.

7. Во время выступления:

1) выступление не должно быть простым чтением с экрана, оно должно дополнять и раскрывать ключевые моменты, представленные на слайдах;

2) поддерживайте зрительный контакт с аудиторией, когда показываете очередной слайд, используйте богатство интонаций;

3) не говорите, отвернувшись к экрану;

4) не закрывайте экран своим телом;

5) будьте готовы выступать без презентации в случае технических неполадок: распечатайте слайды в нужном количестве экземпляров.

Результаты самостоятельной работы должны быть оформлены надлежащим образом, не должны содержать ошибок. Результаты должны быть предъявлены на экзамене в бумажной и электронной форме.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Текущий контроль осуществляется в виде устных/письменных опросов по теории. При подготовке к опросу студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос. При подготовке к аудиторному тестированию студентам необходимо повторить материал лекционных и практических занятий по отмеченным преподавателям темам.

Подготовка к решению ситуационных задач требует от студента не только повторения пройденного материала на аудиторных занятиях, но поиска и анализа материала, выданного на самостоятельное изучение.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа содействует более глубокому усвоению изучаемого курса, формированию навыков исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике. Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, работы с лекционным материалом, самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины; поиска и обзора литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий. Самостоятельная работа должна носить систематический характер. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при проведении и промежуточной аттестации.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Деятельность службы безопасности и инженерной службы» широко используются информационные технологии такие как:

- чтение лекций с использованием слайд-презентаций,
- рефераты студентов с использованием слайдов;
- использование информационных (справочных) систем.

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-3.kantiana.ru>

Портал тестирования для проверки знаний студентов

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы

Информационные технологии используются с помощью следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Прикладное программное обеспечение – пакет MS Office

Информационно- телекоммуникационная сеть «Интернет»

Портал тестирования БФУ им. И.Канта <https://pt.kantiana.ru>

Система LMS-3 БФУ им. И.Канта

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

<https://biblioclub.ru>

Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <https://garant.ru>

Справочно-правовая система КонсультантПлюс <https://consultant.ru>

Научная электронная библиотека диссертаций <http://www.dissertCat.ru>

Библиотека информационно-образовательного портала «Гуманитарные науки» <http://auditorium.ru/aud/about/index.php>

Электронная полнотекстовая библиотека Ихтика <http://ihtik.lib.ru/>

Российская государственная библиотека - <http://rsl.ru>

Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/>

9.. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);

- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);

• ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчкатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчкатом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
414	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Имиджелогия и конфликтология»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

Составители: Хильшер Виктория Арташесовна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования.

Мутавчи Еликанида Павловна, старший преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования.

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины «Имиджелогия и конфликтология».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Имиджелогия и конфликтология».

Цель дисциплины - подготовка специалистов, владеющих знаниями в области формирования профессионального имиджа, создания положительного впечатления, психологии взаимодействия людей (психологические имидж-портреты).

- формирование у студентов конфликтологической компетенции в сфере туризма на основе глубоких и систематизированных знаний в сфере теории и практики конфликтов.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
УК 3	<p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p>	<p><u>Знать:</u> внутренние и внешние факторы при формировании имиджа, роль саморазвития в становлении обаятельного образа человека</p> <p><u>Уметь:</u> ориентироваться в непредвиденной обстановке, оценивать и применять теории имиджелогии при разработке туристических продуктов, использовать ресурсы сознания и подсознания людей для формирования имиджа</p> <p><u>Владеть:</u> методами поиска информации, механизмами формирования профессионально-личностного имиджа работника</p>
ПКС-3	<p>ПКС-3.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов.</p> <p>ПКС-3.2. Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и</p>	<p><u>Знать:</u> основные разновидности имиджа, средства повышения эффективности процесса имиджирования</p> <p><u>Уметь:</u> анализировать и обрабатывать научные данные, проводить исследование эффективности применения технологий процесса имиджирования,</p>

	претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ПКС-3.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания	Владеть: навыками использования имиджформирующей информации, психологических техник формирования имиджа
--	--	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Имиджелогия и конфликтология» представляет собой часть, формируемую участниками образовательных отношений.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Понятие имиджелогии, её роль в комплексе наук	Имиджелогия как наука и искусство. Понятийное поле имиджелогии.

		Место имиджологии среди общественных наук.
	Сущность и атрибуты имиджа	Психология самопрезентации. Социально-психологическая природа имиджа. Формирование впечатления.
	Имиджология в туристской индустрии	Имидж и маркетинг территорий. Туристический бренд на современном этапе.
	Имидж туристского предприятия	Имидж туристского предприятия. Роль имиджа в туристическом бизнесе.
	Сущность и место конфликта в туризме	Виды конфликтов в туризме. Причины возникновения и способы разрешения.
	Имидж страны	Имидж государства и национальный брендинг. Образ страны. Международный имидж страны. Основные элементы имиджа страны.
	Введение в конфликтологию	Конфликтология в системе социальных дисциплин. Конфликтология как научная дисциплина. Направления в разработке теории конфликта. Методология и методы конфликтологии. Определение понятия «конфликт». Классификация конфликтов. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики.
	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в социальной сфере. Структурная модель конфликта.	<i>Причины конфликтов:</i> объективные - социальные, политические, экономические и идеологические; организационно-управленческие - структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные; социально-психологические - конфликт интересов, ценностей, искажение информации, разные способы оценки результатов деятельности, пересечение трансакций, стремление к власти, психологическая несовместимость;

		<p>личностные - низкая конфликтоустойчивость, плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера.</p> <p><i>Структурные элементы конфликта:</i> стороны конфликта, его объективные характеристики роли и ранги конфликтантов. субъективные характеристики мотивы, интересы и позиции конфликтующих сторон; зона разногласии, предмет и объект конфликта. <i>Этапы конфликта:</i> предконфликтная, инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение и послеконфликтная стадия. Фазы конфликта: начальная, фаза подъема, пик конфликта, фаза спада; их циклы и влияние на возможность разрешения конфликта. <i>Конфликтная ситуация,</i> <i>инцидент.</i> Инцидент информационный, деятельностный, спровоцированный, скрытый. Формулы конфликта. Конфликты типа А, Б, В. Зависимость конфликта от конфликтогенов.</p>
	<p>Функции конфликта, его позитивное и негативное значение. Основы предупреждения конфликтов.</p>	<p><i>Конструктивные функции</i> <i>конфликта:</i> общие и на личностном уровне. Общие - устранение противоречия в функционировании коллектива, создание и поддержание баланса сил, социальный контроль, улучшение качества деятельности, активизация социальной жизни, сплочение коллектива. На личностном уровне - самопознание и саморазвитие личности, адаптация и социализация индивидов в группе, способ самоутверждения и самореализации.</p> <p><i>Деструктивные функции конфликта</i> на общем и личностном уровне.</p> <p><i>Прогнозирование конфликтов.</i> Характеристика соционических психотипов. Классификация конфликтных личностей и их поведенческие характеристики.</p> <p><i>Принципы профилактики конфликта.</i> <i>Технология предупреждения</i> <i>конфликтов: информационные.</i></p>

		<p>коммуникативные. социально-психологические. организационные. Этапы регулирования конфликта. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов.</p>
	Стратегия поведения в конфликтной ситуации	<p>Стратегии поведения в конфликте: уклонение. приспособление. конфронтация. сотрудничество. компромисс. Модель двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Алгоритмы деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель разрешения конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.</p>
	Конструктивное разрешение конфликта.	<p>Основные формы завершения конфликта. Формы и критерии завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. Логика, стратегии и способы разрешения конфликта.</p> <p>Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Понятие о медиации. Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов. Этапы медиации. Социальное партнерство как форма обеспечения взаимной заинтересованности наемных работников и предпринимателей. Предметы и субъекты социального партнерства. Условия создания в коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества. Роль и значение переговоров в урегулировании конфликтов. Участие профсоюзов в решении вопросов социально-трудовых отношений. Коллективное воздействие на конфликтное поведение своих членов.</p>

	<p>Роль и усилия менеджмента организации в управлении конфликтами.</p>	<p>Конфликт между субъектом и объектом управления и его причины. Конфликты между различными уровнями управления и внутри них. Конфликты стиля управления. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления. Роль оптимизации управленческой структуры и научной организации труда в предупреждении управленческих конфликтов. Принцип гласности и социальной справедливости в управленческой деятельности как факторы предупреждения конфликтности. Подбор и расстановка кадров как средство предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления.</p>
--	--	--

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

<p>Понятие имиджологии, её роль в комплексе наук</p>	<p>Значение положительного имиджа для достижения успеха в жизни. Различия между модой и имиджем</p>
<p>Сущность и атрибуты имиджа</p>	<p>Пути создания привлекательного образа. Составляющие рационального гардероба. Культура одежды</p>
<p>Имиджология в туристской индустрии</p>	<p>Составляющие корпоративного имиджа. Деловой имидж. Внешний облик делового человека</p>
<p>Имидж туристского предприятия</p>	<p>Репутация фирмы. Фирменный стиль. Коммуникативные составляющие имиджа. Внешний и внутренний имидж фирмы.</p>
<p>Сущность и место конфликта в туризме</p>	<p>Виды и типы конфликтов в туризме. Способы разрешения и предотвращения конфликтов.</p>
<p>Имидж страны</p>	<p>Характеристика компонентов имиджа дестинации. Коммуникации имиджа страны.</p>

Введение в конфликтологию	Семинар "Теории конфликта"
Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в социальной сфере. Структурная модель конфликта.	Семинар "Источники и причины возникновения конфликтов" "Структурная модель конфликта" - Семинар, разбор кейсов "Динамическая модель конфликта" - Семинар, разбор кейсов
Функции конфликта, его позитивное и негативное значение. Основы предупреждения конфликтов.	"Предупреждение конфликтов" - Семинар, разбор кейсов
Стратегия поведения в конфликтной ситуации	"Определение стратегии поведения в конфликте." Деловая игра, кейсы
Конструктивное разрешение конфликта.	"Техника разрешения конфликта в стратегии сотрудничества". Деловая игра
Роль и усилия менеджмента организации в управлении конфликтами.	"Формирование модели минимизации конфликтов в сфере туризма. Деловая игра.

Требования к самостоятельной работе студентов

Практическая работа по определению Профессиональное самосознание. Позитивная «Я-концепция». Самоуничжение. Индивидуальный стиль деятельности и общения. Профессиональное общение. Ваше представление об имидже; имиджелогия как наука; роль имиджелогии для социально-культурной деятельности; личные и профессиональные качества работника турфирмы; личные и профессиональные качества сотрудников туристической фирмы; перечислите слова, которые у Вас ассоциируются при произнесении слова «имидж»; корпоративный имидж организации социокультурной сферы; определение места конфликта в туризме; определение компонентов имиджа страны.

Работа с лекционным материалом по следующим направлениям: Изучение материалов по причинам возникновения конфликтов.

Структурная модель конфликта и ее использование при разрешении конфликта - эссе.

Динамическая модель конфликта и ее использование при разрешении конфликта - эссе.

Выполнение домашнего задания, предусматривающего решение задач, выполнение упражнений, выдаваемых на практических занятиях, по следующим темам: Психологические механизмы восприятия и понимания людьми друг друга. Определение подходов к пониманию этого понятия. Определение основных атрибутов общения подчиненных с руководителем. Определение коммуникативной культуры в деловом общении. Определение личностных качеств, обеспечивающих высокий уровень коммуникативной культуры.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и

свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
<p>Понятие имиджелогии, её роль в комплексе наук . Сущность и атрибуты имиджа. Имиджелогия в туристской индустрии. Имидж туристского предприятия. Сущность и место конфликта в туризме</p>	УКЗ	<p>Устный опрос, дискуссия, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.</p>
<p>Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтов в социальной сфере. Структурная модель конфликта. Функции конфликта, его позитивное и негативное значение. Основы предупреждения конфликтов. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конструктивное разрешение конфликта. Роль и усилия менеджмента организации в управлении конфликтами.</p>	ПКС 3	<p>Контрольная работа, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.</p>

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

№ п/п	Наименование темы	Тематика контрольных работ и проектов
-------	-------------------	---------------------------------------

1.	Понятие имиджологии, её роль в комплексе наук	Формирование представлений об имидже в культуре Имидж как объект моделирования
2.	Сущность и атрибуты имиджа	Предмет и законы имиджологии Понятие имиджологии. Имиджмейкинг Имиджбилдинг
3	Имиджология в туристской индустрии	Роль репутации в формировании имиджа Роль имиджа в туристическом бизнесе Мифологизация как инструмент формирования имиджа
4	Имидж туристского предприятия	Проблема оценки составляющих корпоративного имиджа Социальный имидж организации Мониторинг сформированного имиджа
5	Сущность и место конфликта в туризме	Проблемы создания и восприятия имиджа Проблема соотношения субъекта и контекста в имиджевом решении
6	Имидж страны	Социокультурные составляющие имиджа Имидж общественного движения (религиозного) Медиасобытия

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой:

Вопросы к зачету:

1. Определение, цели и задачи имиджологии.
2. Понятие процесса имиджирования.
3. Исторический характер процесса имиджирования.
4. Первичное и вторичное восприятие имиджа.
5. Связь имиджологии с другими социальными науками.
6. Внешний и внутренний аспекты имиджа.
7. Основные разновидности частных имиджей.
8. Этапы построения имиджа.
9. Мужские типы имиджа.
10. Женские типы имиджа.
11. Инструментарий имиджологии.
12. Технологии процесса имиджирования.
13. Понятие и цели профессионального имиджа.
14. Важнейшие показатели профессионального имиджа.
15. Характеристика личностного имиджа.
16. Понятие и функции корпоративного имиджа.
17. Признаки корпоративного имиджа.
18. Компоненты структуры имиджа корпорации.
19. Компоненты имиджа страны.
20. Элементы российской имидж-структуры.

1. Становление конфликтологии как науки.
2. Особенности развития конфликтологии в России.

3. Мировая конфликтологическая практика.
4. Определение конфликта. Структура конфликта.
5. Причины и условия возникновения конфликта. Функции конфликта. Типология конфликтов
6. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
7. Причины конфликтов.
8. Зависимость конфликта от конфликтогенов.
9. Критические жизненные ситуации, ее типы: стресс, фрустрация, конфликт и кризис.
10. Этапы регулирования конфликта.
11. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.
12. Методы профилактики конфликтов в организации.
13. Стили поведения в конфликте.
14. Роль и значение переговоров в урегулировании конфликтов.
15. Психологическое направление в разработке теории конфликта.
16. Способы выявления степени конфликтофобии у клиентов.
17. Навыки бесконфликтного управления персоналом и их роль в менеджменте.
18. Отношения с клиентом: бесконфликтность как стиль работы.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература

1. Метлякова Л. А. Конфликтология [Текст] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова, 2016. - 1 on-line, 208 с. ЭУ

Дополнительная литература

1. Анпилогова Л. В. Теория коммуникации [Текст] : учеб. пособие / Л. В. Анпилогова, Ю. В. Кудашова, 2016. - 1 on-line, 205 с. ЭУ

2. Светлов В. А. Введение в конфликтологию [Текст] : учеб. пособие / В. А. Светлов ; [редкол.: Д. И. Фельдштейн (гл. ред.) [и др.], 2015. - 518, [2] с. 19

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК(АНГЛИЙСКИЙ)»**

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2022

Составители: Попадина Жанна Петровна старший преподаватель ресурсного центра
Грошева Лариса Викторовна доцент ресурсного центра .

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук

Корнеев В.С.

Драгилева И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины.
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
10. Перечень ресурсов информационно – телекоммуникативной сети «Интернет». Необходимых для усвоения дисциплины.
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

1. Наименование дисциплины «Иностранный язык (английский)» в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль подготовки « Управление гостиничным бизнесом».

Учебная дисциплина «Иностранный язык (английский)» входит в систему общеобразовательных дисциплин и является обязательным федеральным компонентом подготовки бакалавра по направлению 43.03.03. Дисциплина изучается в 1,2,3 и 4 семестрах.

1.1. Цель освоения дисциплины.

Основной целью дисциплины является формирование у студентов навыков практического владения иностранным языком в повседневном общении и профессиональной деятельности; уважительного отношения к духовным и материальным ценностям других стран и народов; изучение иностранного языка как средства межкультурного общения.

1.2. Задачи изучения дисциплины.

осуществить корректировку произношения и навыков чтения;

- повторение и систематизацию курса грамматики;

- овладение навыками разговора по темам, связанными с общими вопросами образования в университете и специальностью студента;

- обучение переводу с английского языка на русский;

- обучение реферированию литературы на английском языке по темам, связанным со специальностью студента;

- *научить* студентов извлекать необходимую научную информацию при чтении иноязычных текстов по специальности и овладеть профессиональной лексикой,

- *сформировать* у студента готовность к межкультурной коммуникации, что предполагает наличие следующих умений в различных видах речевой деятельности:

- умение участвовать в беседе на английском языке на темы повседневной жизни, учебы, отдыха и знание речевого этикета;

- умение выражать свои мысли в устной форме по пройденной тематике с использованием активно усвоенных грамматических правил;

- понимать на слух речь, в том числе аудиозапись, содержащую усвоенный языковой материал;

- умение читать со словарем тексты страноведческого, политического характера и тематически связанные с профессией студента;

- умение читать без словаря тексты, содержащие диалоги по пройденной тематике и ситуациям общения. А также умение понимать основное содержание текста по специальности без использования словаря;
- умение излагать в письменной форме содержание текста, составлять резюме.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине. Компетенции, формируемые у обучающегося в результате освоения дисциплины «Иностранный язык (английский)».

Выпускник в соответствии с задачами профессиональной деятельности и целями основной образовательной программы по окончании курса будет обладать следующими компетенциями:

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>УК-4</p> <p>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языках.</p>	<p>УК -4.1: Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной форме на государственном языке Р.Ф.</p> <p>УК 4.2: Демонстрирует умение вести обмен информацией в устной и письменной форме на иностранном языке.</p> <p>УК -4.3: Использует современные информационные коммуникационные средства для коммуникации.</p>	<p>ЗНАТЬ: терминологический и лексический минимум по темам, предусмотренным программой, а также правила образования и употребления основных грамматических категорий.</p> <p>Уметь: Переводить общественно - бытовые профессионально-ориентированные тексты со словарем; составлять и переводить аннотации к текстам.</p> <p>Владеть: навыками межкультурной коммуникации.</p>

<p>УК-6</p> <p>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>УК -6.1: Эффективно планирует собственное время.</p> <p>УК -6.2: Планирует траекторию своего профессионального развития и предпринимает шаги по ее реализации.</p>	<p>Знать: приемы перевода коммуникации любого вида. Фонетические правила чтения и интонирования.</p> <p>Уметь: самостоятельно работать с источниками информации на иностранных языках с целью получения необходимого материала. Пользоваться справочной литературой и словарями.</p> <p>Владеть: навыками самостоятельной работы Основами публичной речи на иностранном языке.</p>

3. Место дисциплины в структуре ОП.

Учебная дисциплина «Иностранный язык (английский)» входит в систему общеобразовательных дисциплин и является обязательным федеральным компонентом подготовки бакалавра по направлению 43.03.03. Дисциплина изучается в 1,2,3 и 4 семестрах

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы, контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

5. Содержание дисциплины.

Семестр	№ п/п	Наименование раздела	Содержание раздела	Код формируемых компетенций
1	1	Тема 1. Travelling. Sightseeing and asking the way.	1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Travelling 2) Sightseeing and asking the way. 2. Фонетика. Специфика артикуляции звуков, интонации, акцентуации и ритма нейтральной речи в изучаемом языке; основные особенности полного стиля произношения, характерные для сферы профессиональной коммуникации; чтение транскрипции. Произношение всех звуков английского языка. Фонетическая транскрипция.	УК-4 УК-6
1	2	Тема 2. Holiday making.	1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Holiday making 2. Грамматический материал: Повторение неопределенных времен действительного и страдательного залога.	УК-4 УК-6
			Повторение продолженных времен	

			действительного и страдательного залога. Постановка вопросов. Повторение тем: артикли, существительное, степени сравнения прилагательных, спряжение глаголов: to be/to have, обороты there is/there are, оборот be going to, числительные (порядковые, количественные)	
2	3	Тема 3. Meals. Shopping in Britain and USA	1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Meals. 2) Shopping in Britain and USA 2. Грамматический материал: Повторение продолженных времен действительного и страдательного залога. Постановка вопросов. местоимения some/any, наречия, неправильные глаголы.	УК-4 УК-6
2	4	Тема 4. Holidays and Festivals	1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Holidays 2) Festivals 2. Грамматический материал: Времена группы Perfect и Perfect Continuous, Future Tenses. Фразовые глаголы, идиомы, предлоги	УК-4 УК-6
2	5	Тема 5. Applying for a job	1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Applying for a job 2. Грамматический материал: Согласование времен, косвенная речь, условные предложения. Понятия об основных способах словообразования.	УК-4 УК-6
3	6	Тема 6. Weather and climate	1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Weather and climate 2. Грамматический материал: Повторение совершенных времен действительного и страдательного залога. Модальные глаголы. Фразовые глаголы, идиомы, предлоги	УК-4 УК-6
3	7	Тема 7. Health matters.	1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Health matters.	УК-4

		Sports and games.	2) Sports and games. 2. Грамматический материал: Инфинитив и его функции в предложении. Причастие 1 и 2, его функции в предложении. Согласование времен. Герундий. Сослагательное наклонение.	УК-6
4	8	Тема 8. Bank operations. Money	1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Bank operations. 2). Money 2. Грамматический материал: Сложноподчиненные предложения. Функции речи. Грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера без искажения смысла при письменном и устном общении; основные грамматические явления	УК-4 УК-6
4	9	Тема 9. Education	1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Education 2. Грамматический материал: Исчисляемые/неисчисляемые существительные. Артикли. Местоимения. Степени сравнения прилагательных и наречий.	УК-4 УК-6
4	10	Тема 10. A place of your own. Nature.	1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) A place of your own 2) Nature 2. Грамматический материал: Фразовые глаголы. Повторение видо-временных форм.	УК-4 УК-6

6 .Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине.

Требования к самостоятельной работе. Самостоятельная работа - это познавательные виды деятельности “творческого уровня активности”, на котором студенты проявляют стремление применить знания и способы деятельности в новой ситуации, предполагающей свободный выбор. Это внеаудиторные виды деятельности.

Важным фактором формирования постоянной потребности в самостоятельном совершенствовании речевых умений является создание ситуаций для самовыражения студентов.

Таким образом, формирование у студентов постоянной потребности в самостоятельном изучении иностранного языка обеспечивается за счет:

- новых форм внутренней мотивации познавательной внеаудиторной деятельности;
- методических рекомендаций по организации и систематизации форм внеаудиторной деятельности;
- иницилирующей и направляющей деятельности преподавателя.

В соответствии с видами речевой деятельности можно выделить следующие виды самостоятельной для данной дисциплины:

- 1) чтение и перевод специальных текстов из соответствующих учебных пособий и/или подготовленных преподавателем и/или обучающимися;
- 2) восприятие радио- и телепередач, художественных фильмов, театральных постановок, лекций, аудиозаписей на иностранном языке;
- 3) общение с носителями языка в письменной и устной форме;
- 4) написание деловых и личных писем, электронных сообщений, докладов и рефератов;
- 5) работа над терминологическим глоссарием;
- 6) подготовка творческих проектов.

Тематика самостоятельных работ

№ п/п	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Тема 1. Travelling. Sightseeing and asking the way	1. Most popular tourist destinations 2. Visiting museums 3. Cultural differences in leisure activity 4. Travel tips
2	Тема 2. Holiday making.	1. Customs around the world 2. Organising historical festival 3. Social life of students in Russia 4. Social life of students in European countries

3	Tema 3. Meals. Shopping in Britain and USA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Healthy eating habits 2. The future of food 3. Your favourite national cuisine 4. Eating junk food
4	Tema 4. Holidays and Festivals	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importance of cultural awareness 2. Cultural differences 3. British and Russian traditions 4. Traditional celebrations in Russia
5	Tema 5. Applying for a job	<ol style="list-style-type: none"> 1. Talking about employment 2. The most difficult jobs in the world 3. How to become a millionaire 4. Writing a letter of application for a job
6	Tema 6. Weather and climate	<ol style="list-style-type: none"> 1. Global warming 2. How to protect the environment 3. Our changing planet
7	Tema 7. Health matters. Sports and games.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Olympic movement 2. Popular professional sports in Russia 3. Major medical problems 4. Different ways to get fit
8	Tema 8. Bank operations. Money	<ol style="list-style-type: none"> 1. Economic problems in European countries 2. Popular investments for people in Russia 3. The standart of living in European countries 4. Life expectancy in Russia
9	Tema 9. Education	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compulsory school education in Britain 2. National exams in Russia 3. Higher education in Russia 4. Primary schools in Britain and Russia
10	Tema 10. A place of your own. Nature.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Changing ecosystems 2. Countries and nationalities 3. A positive description of your own

		city
--	--	------

7.Методические рекомендации по видам занятий.

Обучение новой лексике

Учебный материал необходимо разбить на отдельные темы; последовательность освоения этих тем не должна быть хаотична, а подчинена принципам информативной преемственности и лингвистического развития: каждая последующая часть должна являться логическим продолжением предыдущей, а переход к новой части осуществляться только после «зачета» предыдущей (проверки понимания дефиниции термина и умения применять его в конкретной ситуации речевого общения).

Главная задача обучения – не «загрузить» обучающегося готовыми языковыми формами, шаблонами и специальными терминами, а создать у него гибкую систему знаний, способствующую саморазвитию. Только в этом случае сформируется осмысленное восприятие терминов, выработаются коммуникативные компетенции владения современным подъязыком. Активные формы проведения учебных занятий помогают развить интерес к владению специальной лексикой:

- презентации;
- деловые и ролевые игры;
- доклады и рефераты;
- обсуждение нестандартных ситуаций по методу «мозгового штурма»;
- кроссворды;
- тестовые задания;
- контрольные работы.

Основной единицей информации в процессе обучения по-прежнему является текст. Работу над терминологической составляющей иноязычного научного текста целесообразно разделить на предтекстовый текстовый, и послетекстовый этапы.

Предтекстовое изучение специальной лексики

Текстовый этап

Работа со специальным текстом по данной теме. В текстах выделены шрифтом термины и фразеологические единицы, которые отрабатывались в предтекстовых упражнениях. Осуществляется аналитическое, изучающее чтение с проработкой лексических и грамматических особенностей текста.

Послетекстовый этап

Упражнения послетекстового этапа могут быть направлены на решение следующих задач.

Закрепление терминологических единиц в речи.

Закрепление лексики упражнениями на обратный перевод.

Закрепление лексики в терминологических играх.

Закрепление лексики в вопросно-ответных упражнениях.

Обсуждение текста, дискуссия, в ходе которых задаются вопросы, требующие знания терминов и понимания текста.

На этом этапе реализуется анализ и моделирование профессиональной деятельности (квазипрофессиональная деятельность); анализ действия экономических законов; рекламирование продукта и т. д.

Контроль лексических навыков. Проводится в процессе выполнения всех видов тренировочных заданий. Включает проверку индивидуальных словарей и/или терминологической картотеки.

Формирование навыков монологической (диалогической) речи на материале проблемного характера

На этом этапе осваиваются широко используемые на практике графические способы представления информации, которые могут использоваться обучающимися в процессе самостоятельной работы над специальной лексикой.

Концептуальная карта – это способ представления и связывания мыслей. Концептуальная карта строится на основании центрального слова или концепции, вокруг которых располагаются от 5 до 10 главных идей, имеющих к нему отношение. Каждое из этих дочерних слов опять-таки окружается идеями. Получаемая графическая структура позволяет по-новому рассматривать наше представление о центральной концепции, находить новые связи в этой концепции с нашим опытом. Карты состоят из узлов или ячеек, которые содержат понятие, пункт или вопрос и ссылки. От обычного плана или опорного конспекта концептуальная карта отличается тем, что она показывает отношения между концептами, включая бинарные (двусторонние) отношения.

8. Фонд оценочных средств.

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины.

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
<i>ТЕМА:</i> 1. <i>Отдых и путешествие.</i> 2. <i>Еда и покупки.</i> 3. <i>Погодные условия</i> 4. <i>Образование</i> 5. <i>Мой город. Осмотр достопримечательностей ей.</i>	<i>УК -4</i> <i>УК- 6</i>	Устный опрос, контрольная работа, тест, презентация, дискуссия, деловая игра.
<i>Тема :</i> 1. <i>Банковские операции.</i> 2. <i>Устройство на работу.</i> 3. <i>Фестивали и праздники.</i> 4. <i>Вопросы здоровья.</i>	<i>УК- 6</i> <i>УК -4</i>	Контрольная работа, доклад. Презентации, Переводы. Дискуссии. Групповые проекты.

8.2. Типовые контрольные задания необходимые для оценки знаний, умений и навыков, опыта деятельности в процессе текущего контроля.

Текущий контроль реализуется в форме дискуссии по пройденной теме с использованием интерактивных методов обучения. Письменные тесты/контрольные работы проводятся после изучения каждой темы. Их цель проверить знания пройденных лексико-грамматических явлений. Они могут

включать в себя элементы тестов, а также такие задания, как перевод предложений с английского языка на русский и наоборот.

Текущий контроль осуществляется в течение семестра и включает:

- дискуссии с использованием интерактивных методов обучения;
- проверка домашних заданий;
- обучающие и тренировочные тесты по пройденному материалу;
- письменные самостоятельные работы;
- проверочные задания по аудированию.

Образец **контрольной работы /теста** и т.п. для текущего контроля.

1. Translate the text

Bergen is city surrounded by mountains, a real city but with old world charm and atmosphere, wooden houses, narrow alleyways, a busy harbor, and a whiff of salty sea in the air. Bergen is cosmopolitan, and rich in tradition and history. It's easy to see why those who are far from their beloved city get so homesick. Bergen is the gateway to the world-famous fjords and offers you a wonderful combination of pulsating city life and unforgettable scenic fjords. The choice is yours.

а) задайте 3 вопроса к тексту

б) обобщите текст в 3 предложениях на английском языке

2. Choose the correct answer

1. ___ you manage to finish all your work last night?

- a) Have b) Did c) Had

2. They ___ with friends at the moment.

- a) are staying b) have been staying c) stay

3. My brother ___ for a large company.

- a) is working b) was working c) works

4. He ___ at 5 o'clock yesterday.

- a) worked b) was working c) had been working

5. Last night I went to ___ Indonesian restaurant.

- a) a b) the c) an

6. Bob ___ the car at the moment.

- a) washes b) is washing c) wash

7. John ___ down the road when he fell.

- a) walked b) was walking c) had walked

8. Ester is ___ May this year.

a) in b) on c) at

9. The diamond ring is the ___ of all.

a) more expensive b) most expensive c) very expensive

10. There is ___ in the box. It's empty.

a) nothing b) something c) anything

11. When we visited London we stayed at ___ Hilton Hotel.

a) the b) a c) –

3. Find the English equivalents for following words in brackets.

1. Big shops are called (универсальные магазины).
2. (Самые шикарные и самые дорогие магазины) are in the city center. These shops have many (отделов).
3. In big department stores you can buy everything: suits, (пальто), dresses, (туфли), food and what not.
4. The most (дорогой) department store in London is Harrods. There can be about 5000 (покупатели) a day.
5. Twice a year, in January and in July, shops have a (распродажа). Some things are sold almost half price and there are thousands of (выгодная покупка).
6. Many people come to the center of the city where there are many (торговые центры).
7. This shop sells cheap (потребительские товары).
8. Where do (модные) young people buy their clothes?
9. You can buy what you like in the big shops, but small (рынки) have a lot to offer.
10. Shoppers can buy (антиквариат), old clothes, (ювелирные изделия ручной работы) and many other special things.

8.2 Перечень вопросов и заданий для промежуточной (итоговой) аттестации по дисциплине.

Вопросы для промежуточного контроля

I курс:

2. Travelling by plane
3. Travelling by train
4. Talk about a study-life balance
5. Every country thinks that their country is the best
6. The real purpose of a holiday
7. A variety of restaurants in Kaliningrad

8. Russian traditional celebrations
9. Writing a resume
10. Job interview
11. Healthy eating habits

2 курс:

1. Health and Fitness.
2. How to protect the environment
3. Compulsory school education in Russia
4. Major medical problems
5. The standard of living in Russia
6. Higher education in Russia
7. Popular professional sports in Russia
8. Economic problems in Russia
9. Countries and nationalities

Образец теста для промежуточного контроля

1. Match the words and phrases in column A with those in column B. Make up five sentences of your own using the following English words.

- | | |
|---|--|
| <p>A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. citizens 2. population 3. to admire the wonderful view 4. ancient city 5. the most fascinating city of the world 6. landscape 7. network of restaurants 8. unique location 9. fashionable resort 10. amber jewelries 11. famous historic monuments 12. reconstructed 13. magnificent palace 14. outstanding architectural monument 15. scientific and cultural center 16. places of interest 17. beautiful embankment | <p>B</p> <ol style="list-style-type: none"> a. самый очаровательный город в мире b. известные исторические памятники c. модный курорт d. достопримечательности e. реконструированный f. янтарные украшения j. выдающийся архитектурный памятник k. красивая набережная l. восхищаться великолепным видом m. пейзаж n. научный и культурный центр o. жители p. древний город q. сеть ресторанов r. население s. великолепный дворец t. уникальное местоположение |
|---|--|

2. Fill in the blanks with the words given below. Translate the sentences.

pays the bill
come for a chat

a daily special
to treat you to

a lot of delicious things
eats something hot

a relaxed atmosphere	is a long-standing tradition	be a light meal
have a light breakfast	dined out	healthy food
to put on weight	to your taste	to be a poor eater

1. I'd like _____ this cake. It must be rather tasty.
2. He seems _____, doesn't he? He only eats a sandwich with cheese or sausage and drinks a cup of black coffee.
3. I don't feel hungry early in the morning, so I always _____.
4. My father likes to have a big breakfast. He usually _____:
5. a piece of roast meat or a cutlet with potatoes or macaroni.
6. Supper must _____, because it isn't good to eat much in the evening.
7. You can choose food _____ in London.
8. Some people like porridge for breakfast. They say porridge is very _____ and we must begin our day with a plate of porridge.
9. Businessmen can eat what they like because the company _____.
10. Businessmen meet in restaurants to talk business in _____.
11. Last Sunday I had my birthday party. Mother cooked _____.
12. On Monday my friend and I _____ – we went to a new fashionable café.
13. She doesn't want _____, that's why she eats only fish and vegetables. We serve _____. Today you can have mashed potatoes.
14. The 5 o'clock tea _____. As a rule, the whole family gathers at home for the 5 o'clock tea.
15. Friends often _____ while they have their cup of tea, cake or biscuit.

3. Из четырех вариантов выберите единственно правильный:

1. We are good friends. We each other for a long time.
a) know b) have known c) had known d) knew
2.this week? No, she is on holiday.
a) Is Susan working b) Does Susan work c) Does work Susan
3. The police officer stopped us and asked us where
a) were we going b) are we going c) we are going d) we were going
4. It was a very difficult text. I look up a lot of words in the dictionary.
a) must b) have to c) had to d) must to
5. I didn't know who she was. her before.
a) I had never seen b) I didn't see c) I have never seen
6. a car when they were living in London?
a) had they b) did they have c) were they having d) have they had
7. John tennis once or twice a week.
a) is playing usually b) is usually playing c) usually plays d) plays usually
8. The policeman asked me if I the car accident.

- a) have seen b) saw c) had seen d) had been seen
9. You had to stay at home yesterday,?
a) isn't it b) had you c) hadn't you d) didn't you

4. Rewrite the sentences in the Passive

1. They have offered me a job at a local bank.
2. The professor is examining our group.
3. Students take examinations at the end of each term.
4. I will give you a cup of coffee if you want.
5. Columbus discovered America in 1492.

5. Put the verbs into the correct form, past continuous or past simple

1. While Ann(clean) a flat her son(do) homework.
2. What(you/do) this time yesterday? I was asleep.
3. Mary(sleep) when somebody(call) her.
4. It.....(snow) when I(wake) up.
5. (you/speak) on the phone when I(knock) at the door?

6. Put in the correct preposition.

1. I might not behomeTuesday morning but I'll be therethe afternoon.
2.my opinion, violent films should not be shownTV.
3. Cris is getting marriedthis year.
4. It was a lovely day. There wasn't a cloudthe sky
5. I met Carolinemy wayhome.
6. Tom's awaythe moment. He'sholiday in France.
7. Did you come herecar orfoot.
8. Have you read any booksAgatha Christie?
9. Did you paycheque orcash?
10. Tom is ill. He wasn'twork today. He washomebed.

Экзамен является итоговым контролем знаний, полученных студентом за 2 и 4 семестр обучения дисциплине «Иностранный язык (английский)».

Экзамен проводится в 2 этапа:

- 1) этап (письменный) - письменный перевод на русский язык со словарем оригинального текста на английском языке объемом 2000 печатных знаков – за 1 час; аннотирование текста;
- 2) этап (устный) – 1) чтение текста без словаря и передачи его основного содержания на английском языке. Объем текста – 2000-2500 печатных знаков; время- 15 мин.; 2) беседа по одной из пройденных тем

3) 8.4. Планируемые уровни сформированных компетенций обучающихся и критерии оценивания.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого	удовлетворительно		55-70

		материала			
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

Усвоение студентами учебного курса «Иностранный язык (английский)» может контролироваться с помощью (балльно-рейтинговой системы). Материал курса разбит на 10 модулей, в которых отражены все виды деятельности, направленные на развитие необходимых компетенций, знаний и умений. На основе работы на занятиях, выполнения контрольных работ, тренингов, тестирования, проектных работ, текущего рейтинга и экзамена определяется итоговый рейтинг студента по курсу.

Текущий рейтинг представляет собой стобалльную оценку, выставляемую преподавателем на основе работы студента в течение семестра: оценивается выполнение самостоятельных работ, посещаемость занятий, активность на занятиях, результаты деловых игр.

На основе итогового рейтинга студент получает оценку «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» путем перевода стобалльной системы в пятибалльную.

Оценка «отлично» ставится при рейтинге 90-100 баллов, оценка «хорошо» - при рейтинге 71-89 баллов, оценка «удовлетворительно» - при рейтинге 55-70 баллов, оценка «неудовлетворительно» - при рейтинге менее 55 баллов.

Оценка работы студента по дисциплине определяется исходя из ста баллов за каждый семестр:

- 25 баллов – за каждую контрольную работу (за семестр необходимо выполнить 3 работы)
- 10 баллов – посещаемость аудиторных занятий
- 5 баллов – презентация на одну из тем, предложенных в 3 модулях в семестр по выбору студента
- 15 баллов – выполнение заданий по самостоятельной работе.

По окончании 1и3 семестра студент сдает зачет, а по окончании 2и4 семестра – экзамен.

Оценка качества подготовки включает их текущую, промежуточную и итоговую аттестацию. Для аттестации студентов на соответствие их персональных достижений поэтапным или конечным требованиям программы созданы фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и т.д., позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретённых компетенций.

Студенты обязаны выполнять в установленные сроки все задания, предусмотренные программой.

Критерии оценок грамматического теста.

40 – 38 – 8 баллов (отлично)

37 – 35 – 7 баллов (хорошо)

34 – 31 – 6 баллов (хорошо)

30 – 26 – 5 баллов (удовлетворительно)

25 – 20 – 4 балла (удовлетворительно)

19 – 0 - неудовлетворительно

Оценивание всех выполняемых студентами видов работ проводится по 8-балльной системе.

100% - 93% правильно выполненных заданий – 8 баллов;

92% - 85% правильно выполненных заданий – 7 баллов;

84% - 77% правильно выполненных заданий – 6 баллов;

76% - 65% правильно выполненных заданий – 5 баллов;

64% - 55% правильно выполненных заданий – 4 балла;

54% - 40% правильно выполненных заданий – 3 балла;

39% - 20% правильно выполненных заданий – 2 балла;

19% - 0% правильно выполненных заданий – 1 балл;

Минимальный зачетный балл 4.

Критерии оценок письменного перевода.

Отлично – выполнен перевод 100% текста без искажения смысла; допущена одна стилистическая ошибка или одна неточность в переводе.

Хорошо – выполнен перевод 80-100% текста; допущены 2-3 стилистические или грамматические ошибки, не повлиявшие на правильность понимания текста.

Удовлетворительно – выполнен перевод 70-60% текста без искажения смысла; допущены стилистические и грамматические ошибки.

Неудовлетворительно – выполнен перевод менее 60% текста.

Критерии оценок устной речи.

20-25 фраз за 5 минут на темы, связанные со специальностью, достижения и актуальные проблемы развития данной отрасли науки, тема научного исследования и социокультурные темы.

Критерии оценок при аудировании.

Понимание звучащей речи при 1-2 разовом предъявлении (в зависимости от трудности материала), время звучания 3-4 минуты.

Содержание зачета.

Зачет выставляется по результатам текущего контроля и по результатам лексико-грамматического теста. Контролируется уровень сформированности лингвистической, коммуникативной и социокультурной компетенции во всех видах речевой деятельности.

Критерии оценки результатов:

Для получения оценки «зачтено /отлично» студент должен:

1). Фонетически и интонационно правильно прочитать предложенный преподавателем отрывок текста;

2). Дать адекватный перевод;

3). Передать основные идеи текста на английском языке;

«зачтено/хорошо» были допущены незначительные ошибки при чтении, переводе и передаче содержания текста;

«зачтено/ удовлетворительно» были допущены не грубые ошибки при чтении отрывка, не вполне адекватный перевод, а также были сделаны грамматические ошибки при передаче содержания текста и не все идеи текста были четко сформулированы;

Студент получает оценку «**неудовлетворительно**», если:

- 1). Допускал фонетические и интонационные ошибки;
- 2). Не смог перевести текст или перевод текста был неадекватен.
- 3). Магистрант не смог сформулировать основные идеи текста.

Критерии оценки знаний на устном экзамене

Оценка 5 ("отлично") ставится, если обучающиеся:

- дают полный и развернутый ответ на все вопросы билета;
- показывают всесторонние, систематизированные, глубокие и полные знания программного материала;
- показывают стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы;
- показывают прочные знания основной и дополнительной литературы по дисциплине;
- поддерживают дискуссию с преподавателем по всем вопросам билета и по дополнительно задаваемым вопросам.

Оценка 4 ("хорошо") ставится, если обучающиеся:

- дают достаточно полный ответ на все вопросы билета;
- показывают достаточно полные знания программного материала;
- правильно излагают ответы на вопросы, умеют делать выводы.
- показывают прочные знания основной и дополнительной литературы по дисциплине;
- показывают достаточно прочные знания основной и дополнительной литературы по дисциплине;
- поддерживают дискуссию с преподавателем по большинству вопросов билета.
- при ответе на вопросы допускают ошибки и незначительные неточности в изложении, которые сильно не влияют на суть излагаемого материала.

Оценка 3 ("удовлетворительно") ставится, если обучающиеся:

- демонстрируют достаточный объем знаний по вопросам билета;
- показывают достаточные знания программного материала;
- пытаются поддержать дискуссию с преподавателем по отдельным вопросам билета;
- показывают достаточные знания основной литературы по дисциплине;

- при ответе на вопросы экзаменационного билета допускают ошибки и неточности в изложении материала.

Оценка 2 ("неудовлетворительно") ставится, если обучающиеся:

- показывают фрагментарные знания по вопросам билета и по основному программному материалу;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы экзаменационного билета;
- демонстрируют обрывочные знания;
- не умеют поддержать дискуссию с преподавателем по отдельным вопросам билета;
- не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя.

По БРС на основе итогового рейтинга студент получает оценку «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» путем перевода стобалльной системы в пятибалльную.

Оценка «отлично» ставится при рейтинге 90-100 баллов, оценка «хорошо» - при рейтинге 71-89 баллов, оценка «удовлетворительно» - при рейтинге 55-70 баллов, оценка «неудовлетворительно» - при рейтинге менее 55 баллов.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Основная литература:

1. Шалимова Д.В. Иностранный язык (английский) [Текст]: учебное пособие: курс/лекций/Д.В.Шалимова, 2020. 1 on-line, 98 с.
2. Иващенко И.А. Английский язык для сферы туризма, 2012. Электронный ресурс.

б) Дополнительная литература:

1. Рыжков В.Д. Разговорный английский язык в бытовых ситуациях. – Калининград, 2007. (Учебная библиотека)

10.. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

Электронные справочные словари

<http://thesaurus.com/>

http://www.rusmoney.com/dictionary/engrus_slovar.html?dic

<http://konf-csu.narod.ru/>

<http://www.economy.bsu.by/library/>

<http://www.english-2days.narod.ru/terms/biz1.html>

<http://cnn.com/world>

12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебный корпус № 28
Ул. Горького, 23

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Иностранный язык немецкий »

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело »

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Юрковская Ирина Валерьевна, старший преподаватель ресурсного центра иностранных языков

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилова И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины **«Иностранный язык немецкий»**.
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Иностранный язык немецкий».

Целью дисциплины является формирование способности и готовности использовать иностранный язык в процессе межкультурного взаимодействия в типичных ситуациях устного и письменного общения в сфере профессиональной коммуникации. Эта цель предполагает формирование у обучающихся общеобразовательных и профессиональных компетенций, необходимых для межкультурного профессионального общения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
УК -6- Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Эффективно планирует собственное время УК-6.2. Планирует траекторию своего профессионального развития и предпринимает шаги по ее реализации	1. Знать: <ul style="list-style-type: none">– основную терминологию своей широкой и узкой специальности;– знать русские эквиваленты основных слов и выражений профессиональной речи;– основные приемы реферирования и перевода литературы по специальности;– грамматические правила построения различных форм предложения; 2. Уметь: <ul style="list-style-type: none">– понимать устную (монологическую и диалогическую) речь на специальные темы;– читать и понимать со словарем специальную литературу по широкому и узкому профилю специальности;– участвовать в обсуждении тем, связанных со специальностью (задавать вопросы и отвечать на вопросы);– уметь достаточно уверенно пользоваться наиболее употребительными и относительно простыми языковыми средствами в основных видах речевой деятельности: говорении, восприятии

		<p>на слух (аудировании), чтении и письме;</p> <ul style="list-style-type: none"> – самостоятельно работать со специальной литературой на иностранном языке с целью получения профессиональной информации; – свободно понимать устную речь в пределах изучаемых тем, речь носителей изучаемого языка в широком спектре ситуаций профессионального общения; – читать профессионально ориентированные тексты, отвечать на вопросы по содержанию; – вести неподготовленный диалог при обсуждении прочитанных или прослушанных текстов; – правильно выражать свои мысли в письменной форме; – использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности. <p>3. Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками устной диалогической и монологической речи (нормативным произношением и ритмом речи) и применять их в ситуациях профессионального общения; – основными навыками письма; – наиболее употребительной (базовой) грамматикой и основными грамматическими явлениями, характерными для профессиональной речи; – коммуникативными навыками иноязычного общения; – основным лексическим и грамматическим материалом, необходимым для понимания речи и адаптированных текстов, а также корректного оформления высказываний; – навыками самостоятельной работы.
--	--	---

<p>УК-4- способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) .</p>	<p>УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной форме на иностранном языке УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства для коммуникации</p>	<p>1. Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основную терминологию своей широкой и узкой специальности; – знать русские эквиваленты основных слов и выражений профессиональной речи; – основные приемы реферирования и перевода литературы по специальности; <p>2. Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать устную (монологическую и диалогическую) речь на специальные темы; – читать и понимать со словарем специальную литературу по широкому и узкому профилю специальности; – участвовать в обсуждении тем, связанных со специальностью (задавать вопросы и отвечать на вопросы); – свободно понимать устную речь в пределах изучаемых тем, речь носителей изучаемого языка в широком спектре ситуаций профессионального общения; – читать профессионально ориентированные тексты, отвечать на вопросы по содержанию; – вести неподготовленный диалог при обсуждении прочитанных или прослушанных текстов; – правильно выражать свои мысли в письменной форме; – использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности. <p>3. Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками устной диалогической и монологической речи (нормативным произношением и ритмом речи) и применять их в ситуациях профессионального общения; – основными навыками письма; – наиболее употребительной (базовой) грамматикой и основными грамматическими явлениями, характерными для профессиональной речи;
---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> – основами публичной речи, делать сообщения и доклады (с предварительной подготовкой); – основными приемами перевода устных высказываний по изучаемым темам с немецкого языка на русский и наоборот; – навыками самостоятельной работы.
--	--	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Иностранный язык немецкий» представляет собой дисциплину по выбору части блока дисциплин, формируемую участниками образовательных отношений при подготовки студентов.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
11.	<i>Определение туризма и понятие турист.</i>	Виды туризма (деревенский, культурно-познавательный, религиозный, спортивный и др.). Структура предложения. Профессии в туризме. Рабочий день в офисе туристической фирмы. Обязанности служащих турагентства. Развитие лексических навыков.
22.	<i>Рынок туризма.</i>	Исследование рынка туризма, цели и задачи туристических компаний. Модальные глаголы и их эквиваленты. Реклама туров, гостиниц и услуг. Образцы рекламных объявлений. Основные формы глагола.
3 33.	<i>Заказ туристической путевки.</i>	Телефонные переговоры. Факсы и электронные сообщения. Развитие лексических навыков. Путешествия по воздуху. Правила безопасности в самолете. Заказ авиабилета. Бронирование мест на самолет. Путешествия наземными видами транспорта. Бронирование билетов. Основные формы глагола. Круизы. Бронирование. Письмо-подтверждение брони. Пешеходные туры. Составление пешеходных маршрутов. Применение согласования времен.
4 44.	<i>Названия стран, национальностей и языков.</i>	Виды транспорта. Страдательный залог. Осмотр достопримечательностей. Покупка сувениров. Безличные глаголы. Причастия. Презентация курорта – программа и маршрут путешествия, особенности курорта. Применение согласования времен.
55.	<i>Экскурсии по городу.</i>	Городской транспорт. Туристические информационные центры. Достопримечательности и исторические места. Обсуждение

		маршрутов и программ с клиентами.
6 66.	<i>Советы и правила поведения туристов в Германии и немецко-говорящих странах.</i>	Жалобы и претензии клиентов. Письмо-извинение на жалобу клиента
77.	<i>Типы гостиниц и других средств размещения.</i>	Степени сравнения прилагательных. Информация об услугах и презентация гостиницы
88.	<i>Виды апартаментов.</i>	Рассмотрение жалоб гостей в гостинице Временные формы глагола. Основные и дополнительные услуги в гостинице. Настоящее время. Организация конференций в гостинице. Возможности использования бизнес-центра.
99.	<i>Национальные кухни стран мира.</i>	Этикет за столом. Составление меню. Обязанности туроператора. Прямая и косвенная речь. Ознакомительные туры Обязанности турагента. Прямая и косвенная речь.
110.	<i>Валюта разных стран.</i>	Обмен валюты. Различные виды платежей.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных практических занятий в форме контактной работы:

Подготовить доклад на иностранном (немецком) языке: Туризм в жизни людей.

Разработать визитную карточку сотрудника турфирмы

Составить рекламу тура.

Составить электронное сообщение с информацией о путешествии. Составить программу пешего тура.

Составить свой маршрут путешествия.

Подготовить рассказ об особенностях этикета в разных странах.

Подготовить справочник безопасности туриста в путешествии. Подготовить перечень советов и правил поведения в гостинице и на экскурсии

Подготовить справочник символов гостиничных услуг

Подготовить письмо-подтверждение о бронировании номера.

Выполнение грамматических упражнений

Подготовить описание одного из ресторанов столицы и его кухни.

Подготовить буклет и рекламные материалы одного из туров.

Подготовить презентацию по теме «Валюта разных стран»

2. Составление грамматических таблиц немецкого языка.

3. Составления глоссария по иностранному (немецкому) языку.

Требования к самостоятельной работе студентов

В качестве самостоятельной работы в программу обучения студентов включается такой аспект, как индивидуальное, или домашнее чтение (Hauslektuere).

Задача домашнего чтения – формирование умения читать неадаптированные тексты по специальности, понимать и извлекать профессионально значимую информацию.

Тексты для самостоятельного чтения студенты отбирают самостоятельно в соответствии с тематикой курса и согласовывают с преподавателем на предмет соответствия целям и задачам обучения.

Основные критерии, которым должны соответствовать тексты для домашнего чтения по специальности:

1. аутентичность;
2. тематическая направленность, соответствующая профессиональным интересам студента;
3. объем текста не менее 15 тысяч печатных знаков.

При подборе текстов наиболее оптимальным является использование материалов из электронных версий ведущих мировых газет и журналов “Die Zeit”, “ Spiegel”, “ Frankfurter Allgemeine Zeitung”, “ Zeitschrift fuer Hotelmanager”.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия,

практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

Программа дисциплины «Иностранный язык немецкий» отражает широкий спектр и многоаспектность предлагаемых тем.

Для осваивания курса можно пользоваться источниками из сети Интернет. Однако сеть очень «коварна» и часто не позволяет отличить результаты современных исследований компетентного специалиста от необоснованного мнения пользователя. Материала, размещаемые в сети в большей степени должны стать источником для размышления, чем для копирования.

Наиболее «свежие» публикации по проблемам современного развития науки можно найти на ряде зарубежных сайтов используя поисковые машины.

Каталоги поисковых сайтов.

Среди наиболее распространенных сервисов глобальной сети два непосредственно относятся к нашей теме. Это — каталоги и служба поиска по ключевым словам, которые организуются на специальных поисковых серверах. При регистрации на таких серверах любого вновь разработанного сайта обычно он прописывается в том или ином каталоге (в

нашем случае такими каталогами могут быть «гуманитарные науки», «естественные науки», «юридическая наука», «образование», или более частные, а также собственно каталог «юриспруденция»). Кроме того разработчики нового сайта предоставляют список ключевых слов (подобный список может генерироваться и автоматически, с помощью так называемых поисковых машин), которые, по их мнению, отвечает специфике их сайта. Пользователь же, обратившись на поисковый сайт, либо выбирает нужный ему сайт из представленных там каталогов, либо делает запрос на поиск по ключевым словам, которые его интересуют.

Для русскоязычного пользователя сети практически невозможно избежать обращения к таким поисковым сайтам, как:

Rambler (<http://www.rambler.ru>),

Яндекс (<http://www.yandex.ru>),

При подборе текстов наиболее оптимальным является использование материалов из электронных версий ведущих мировых газет и журналов, в том числе немецких юридических газет и журналов <http://www.linguanet.ru/biblioteka-mglu/biblio-elektronresurs/>

<http://cufts.library.spbu.ru/CRDB/SPBGU/browse/facets/subject/69>

http://lawmargu.ucoz.ru/index/spisok_ehlektronnykh_obrazovatelnykh_resursov/0-85

Какие источники информации можно использовать:

<http://wikipedia.org>

<http://www.study.ru>

<http://www.GrammaDe.ru>

<http://www.franklang.ru>

<http://www.studying.ru>

<http://www.deutschesprache.ru>

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Вид деятельности	Форма проведения	Рекомендации по подготовке
Устная речь	Беседа, интервью, дискуссия в ситуациях профессионального общения	Устное выступление должно характеризоваться логичностью, содержательностью, ясностью, связанностью. Смысловая завершенность высказывания должна соответствовать языковой норме, прагматическим и социокультурным параметрам.
Чтение	Тексты из учебных пособий	1. Чтение должно быть направлено на понимание основного содержания текста. 2. Понимание предполагает извлечение основных видов информации: фактуальной, концептуальной, а также интерпретацию замысла автора на основе анализа языковых явлений.
Аудирование	Прослушивание аудиокурсов к	Студенты должны уметь воспринимать на слух оригинальную монологическую и

	учебникам, просмотр фильмов	диалогическую речь, опираясь на изученный языковой материал. Необходимо научиться извлекать информацию, вычленять основную идею, запоминать важные детали.
Лексика	Выполнение упражнений; тематические лексические упражнения и задания по предложенным темам.	Работа с новой лексикой 1. Заучивать слова продуктивней всего в игровой манере, используя карточки, куда заносить слова и выражения, которые кажутся новыми или интересными. 2. На обратной стороне написать то, что лучше помогает: перевод, немецкий синоним, подходящее предложение, в котором используется данное слово. Можно комбинировать все три метода. 3. Стараться воспроизводить выученные слова при помощи различных коммуникативных заданий, таких как ролевая игра, презентации, описание картинок и т.д.
Грамматика	Грамматические задания различных видов по предложенным темам.	<i>Грамматика:</i> Самостоятельная работа студентов по этому аспекту ориентирована на углубление и закрепление знаний по некоторым грамматическим темам. Знания проверяются при помощи тестов.
Письмо	Написание сочинений, рекомендаций, статьи в газету.	1. При составлении текста рекомендуется придерживаться следующей схемы деления текста на части: а) вступление; б) переход от вступления к основной части; в) основная часть (описание схемы или таблицы, статистических данных и т.д.); г) переход к аргументации; д) аргументация; е) заключение. 2. Необходимо различать виды речевых произведений: письмо частное, официальное, доклад, отзыв, эссе. Письмо может содержать благодарность, извинение, сообщение, просьбу, жалобу и т.д.

Подготовка к практическим занятиям, выполнение письменных заданий, контрольных и самостоятельных работ, реферативных изложений, презентаций, докладов и т.д.

При подготовке к практическому занятию преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме практического занятия и составить список обязанностей и дополнительной литературы по вопросам плана занятия. Можно завести рабочую тетрадь, в которой учитывать посещаемость занятий студентами и оценивать их выступления в соответствующих баллах. Оказывать

методическую помощь студентам в подготовке презентаций, докладов, устных и письменных выступлений.

В ходе практического занятия во вступительном слове раскрыть цель, задачи, практическую значимость темы занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим, а также предложить выступить тем студентам, которые по тем или иным причинам проявляют пассивность. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать таблицы, схемы.

В заключительной части практического занятия следует подвести его итоги: дать объективную оценку выступлений каждого студента и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного занятия. Ответить на вопросы студентов. Назвать тему очередного занятия.

Указания к выполнению различных видов работ.

Обучение грамматике

Обучению грамматике в процессе изучения дисциплины « Иностранный язык немецкий » следует вводить через ситуативно-тематическую организацию учебного процесса. На занятии не более 30% времени должно отводиться объяснению и первичному усвоению теории, а 70% – развитию речевых навыков и умений. Благодаря такому подходу, студенты могут осознать тот факт, что грамматика - это одно из важнейших средств, обеспечивающих акт коммуникации. Следовательно, весь процесс ее преподавания сможет быть построен на естественной мотивационной основе, чему в настоящее время придается большое значение.

При обучении грамматике следует руководствоваться следующими принципами:

1. обучение грамматике должно быть стилистически целенаправленно;
2. при работе над грамматикой следует развивать все виды речевой деятельности: говорение, аудирование, чтение и письмо;
3. в содержании обучения грамматике должен найти отражение не только языковой, но и речевой материал, отобранный в соответствии с критериями профессиональной ориентации обучения;
4. ознакомление с новым грамматическим материалом, включающее показ и объяснение, возможно осуществлять путем его аудитивного предъявления в различных ситуациях общения (речь преподавателя, диктора, носителя языка):
 - визуально - на основе широких профессионально-ориентированных контекстов;
 - аудиовизуально - использование кинофрагментов, причем при любом варианте ознакомления необходимо учитывать стилистические особенности использования изучаемых форм в речи;

5. при работе с профессионально-ориентированными текстами делового стиля знакомить студентов с грамматическими особенностями, характерными для данного стиля.

Внедрение компьютерных технологий обучения

Уровень и темпы информационно-технологического развития требуют внедрения прогрессивных методов и технологий обучения иностранным языкам, соответствующих потребностям обучаемых. Создание и внедрение в учебный процесс наряду с традиционными учебными материалами современных электронных средств позволит повысить качество, достаточность и непрерывность обучения иностранным языкам. Использование компьютерных технологий (e – learning) в обучении особенно актуально для расширения возможностей обучения студентов, изучающих немецкий язык для профессиональных целей, так как у обучаемых уже есть определенные знания в профессиональной области, а также умения и навыки немецкого языка, приобретенные в базовом курсе.

Разработка и внедрение такого курса - это сложный и творческий процесс для преподавателя, который включает определение целей данного курса, выявление потребности обучаемых, выбор наиболее подходящего подхода к обучению и создание соответствующего равновесия между e - learning и традиционными методами обучения. Эффективным такое обучение может быть, если преподаватель будет учитывать принцип активности, принцип самостоятельности, принцип мотивации и принцип эффективности. При этом следует рассматривать e - learning как элемент обучения иностранному языку и не считать компьютер заменой преподавателя.

При постоянной и систематической работе с компьютерными программами (начиная от простого и постепенно переходя к сложному) реализуются следующие дидактические возможности:

- возможность систематической работы с учебной информацией;
- возможность оперативного управления процессом обучения;
- возможность интенсивной коммуникации с компьютером, интенсификация самостоятельной работы каждого студента.

В плане методики обучения иностранному языку с компьютерной поддержкой следует отметить:

- большую информационную емкость учебного материала;
- создание коммуникативных ситуаций в основных видах речевой деятельности: аудировании, говорении, чтении, письме;
- овладение различными языковыми моделями и структурами.

Важным представляется то, что обучающийся самостоятельно выбирает не только «объем знаний», но и последовательность освоения его фрагментов, формируя тем самым индивидуальную логику.

В условиях тенденции повсеместного внедрения в процесс обучения информационных технологий, развитие культурно-творческой способности получает дополнительные возможности, а компьютеризация образования может оптимизировать развитие этой способности.

Использование видеоматериалов при обучении иностранному языку немецкому .

Одним из средств, наиболее наглядно демонстрирующих изучаемый предмет – иностранный язык немецкий – в естественной обстановке, являются видеоматериалы. Под видеоматериалом понимается любой материал (видеофильм, видеофрагмент, видеокурс,

видеопрограмма и т.д.), подлежащий демонстрации в учебных целях с использованием видеотехники.

Использование видеоматериалов на занятии значительно повышает мотивацию студентов к изучению иностранного языка. Но чтобы достичь «полезности» просмотра, преподаватель должен тщательно подготовиться к просмотру каждого фрагмента видеоматериала. Важно, чтобы студенты осознавали, что они должны проявлять активность во время просмотра. Преподавателю следует подготовить ряд стимулирующих (побуждающих) заданий, которые познакомят студентов с несколькими сюжетами видеоматериала, такими как место действия, ситуации, культура, исторические аспекты и язык. Помимо этого следует упомянуть о предпросмотровых заданиях. Если студентов проинформировать до просмотра, что от них требуется делать во время просмотра, то это поможет им сосредоточить внимание на должных сюжетах видеофильма. Концентрированность на деталях необходима для выполнения заданий должным образом. Эффективность видеоурока зависит от того, как студенты отнесутся к просмотру видеофильма.

Для этого предлагаются специальные приемы работы с видеоматериалом, а именно:

– **просмотр видео без звука:** студенты и преподаватель обсуждают, что они видят, на какой ход мыслей это их наталкивает, и предполагают, что действующие лица говорят на самом деле. Как только все предположения сделаны, студенты просматривают видео еще раз. Были ли они правы?

– **прослушивание видео без изображения:** это изменяет предыдущую процедуру на прямо противоположную. Пока студенты прослушивают видеоматериал, они пытаются судить о том, где находятся действующие лица, как они выглядят, что происходит и т.д. Как только все предположения сделаны, студенты прослушивают снова, но уже с видео-рядом. Были ли они правы?

– **«замораживание» изображения:** преподаватель ставит видео на паузу и просит студентов предположить, что произойдет дальше. Смогут ли они догадаться?

– **деление группы на две подгруппы:** первая подгруппа сидит лицом к экрану, вторая подгруппа – спиной к нему. Первая подгруппа описывает второй подгруппе, что происходит на экране.

Основной целью изучения иностранного языка является коммуникация. Здесь важно дать возможность студентам изучать иностранный язык в контексте, понимать его использование в соответствующих реальной жизни ситуациях. Основу работы составляют упражнения в комментировании, обсуждении, интерпретации затронутых в видеоматериале вопросов, проблем без опоры на вербальные стимулы. Среди этих упражнений особый интерес представляют: интервьюирование, дискуссия, «круглые столы», ролевые игры, драматизация, постановка собственных проблемных вопросов по затронутой в видеоматериале проблеме (для организации дискуссии), высказывание собственного мнения по проблеме.

Подготовка контрольной работы

Контрольная (самостоятельная) работа студентов по подготовке к промежуточным и итоговым письменным контрольным работам и тестам включает поиск и изучение учебных пособий, проработку и анализ пройденного с преподавателем лексико-грамматического материала. Самоконтроль знаний по лексико-грамматическому материалу немецкого языка можно осуществить по приведенным ниже образцам промежуточного тестирования для первого и второго курсов.

В ходе усвоения теоретического материала (языкового, речевого, страноведческого, социокультурного, профессионально маркированного) студенты должны:

- выписать определения основных понятий;
- законспектировать основное содержание;
- выписать ключевые слова;
- выполнить задания-ориентиры в процессе чтения рекомендуемого материала,
- проанализировать презентационный материал,
- осуществить обобщение, сравнить с ранее изученным материалом, выделить новое;

Организация самостоятельного чтения

Самостоятельное внеаудиторное чтение предполагает чтение художественных текстов и текстов по специальности. Студенты должны ознакомиться с содержанием текстов, с целью их полного понимания. В случае необходимости, тексты рекомендуется дать на письменный перевод с немецкого языка на русский.

Кроме этого внеаудиторное чтение предполагает обязательное самостоятельное чтение аутентичной профессионально ориентированной литературы с целью поиска заданной информации, ее смысловой обработки и фиксации в виде аннотации.

Это могут быть фрагменты научных монографий, статьи из периодических научных изданий (как печатных, так и Интернет-изданий). Такой вид работы контролируется преподавателям, сдается в строго отведенное время промежуточного контроля и оценивается в баллах, которые включаются в рейтинг студента.

Объем текста (текстов) для самостоятельного чтения составляет 10 тысяч печатных знаков и предполагает обязательное составление глоссария терминов. Первоисточники информации предоставляются в оригинальном виде или в виде ксерокопии с указанием выходных данных для печатных источников и печатного варианта, со ссылкой на Интернет ресурс для материалов, взятых из Интернет-изданий.

При осуществлении данного вида самостоятельной работы необходимо предложить студентам следующий план работы:

- ознакомиться с содержанием источника информации с коммуникативной целью, используя поисковое, изучающее, просмотровое чтение;
- составить глоссарий научных понятий по теме;
- составить план-конспект по теме;

- сделать аналитическую выборку новой научной информации в дополнение к уже известной;
- составить краткую аннотацию на прочитанное на немецком языке.

Составление глоссария профессиональных терминов

Чтение профессионально ориентированной литературы предполагает обязательное составление словаря терминов. Помимо основной цели – расширения лексического запаса - применение такой формы работы студентов может способствовать:

- созданию дополнительной языковой базы для использования в учебных и профессиональных целях (написание рефератов, докладов на иностранном языке и т.д.);
- расширению филологического опыта студентов путем языковедческого анализа слов, правил их заимствования в другие языки;
- изучению способов словообразования.

При этом необходимо порекомендовать студентам руководствоваться следующими общими правилами:

- отобранные термины и лексические единицы должны относиться к широкому и узкому профилю специальности;
- отобранные термины и лексические единицы должны быть новыми для студента и не дублировать ранее изученные;
- отобранные термины и лексические единицы должны быть снабжены транскрипцией и переводом на русский язык (во избежание неточностей рекомендуется пользоваться специализированным словарем);
- общее количество отобранных терминов не должно быть меньше 500 единиц;
- отобранные термины и лексические единицы предназначены для активного усвоения.

Подготовка реферата, доклада

Одной из форм самостоятельной деятельности студента является написание докладов и рефератов. Выполнение таких видов работ способствует формированию у студента навыков самостоятельной научной деятельности, повышению его теоретической и профессиональной подготовки, лучшему усвоению учебного материала.

Реферат представляет собой письменную работу на определенную тему. По содержанию, реферат – краткое осмысленное изложение информации по данной теме, собранной из разных источников. Это также может быть краткое изложение научной работы, результатов изучения какой-либо проблемы.

Темы докладов и рефератов определяются преподавателем в соответствии с программой дисциплины. Конкретизация темы может быть сделана студентом самостоятельно.

Следует акцентировать внимание студентов на том, что формулировка темы (названия) работы должна быть:

- ясной по форме (не содержать неудобочитаемых и фраз двойного толкования);
- содержать ключевые слова, которые репрезентируют исследовательскую работу;
- быть конкретной (не содержать неопределенных слов «некоторые», «особые» и т.д.);
- содержать в себе действительную задачу;
- быть компактной.

Выбрав тему, необходимо подобрать соответствующий информационный, статистический материал и провести его предварительный анализ. К наиболее доступным источникам литературы относятся фонды библиотеки, а так же могут использоваться электронные источники информации (в том числе и Интернет).

Важным требованием, предъявляемым к написанию рефератов на немецком языке является грамотность, стилистическая адекватность, содержательность (полнота отражения и раскрытия темы).

Еще одним из требований, предъявляемых к рефератам, является их объем:

- краткое осмысленное изложение информации по данной теме, собранной из разных источников – 4,5 страниц машинописного текста (не считая титульного листа).

- краткое изложение научной работы:

а) статья до 5 печатных страниц свертывается в реферат из 125-200 слов;

б) статья до 25 печатных страниц – в реферат из 250 и более слов;

в) для более крупных документов – до 1200 слов.

Если оригинальный текст свернут в реферате до 1/8 его объема при сохранении основных положений, то такой реферат может считаться удовлетворительным, нормальным по объему.

Еще одним требованием является связанность текста. Предложения в тексте связаны общим смысловым содержанием, общей темой текста. Очень часто связность достигается благодаря различным специальным средствам. К наиболее распространенным относятся повторение одного и того же ключевого слова и замена его местоимениями.

Часто взаимосвязь предложений в тексте достигается с помощью наречий, местоименных наречий, которые употребляются вместо членов предложений, уточнения времени и места развития событий, о которых сообщалось в предыдущем предложении. Одним из специальных средств связности является порядок слов в предложении. Для обозначения тесной смысловой связи в тексте предложение может начинаться словом или словосочетанием из предыдущего предложения.

Реферат должен заключать такой элемент как выводы, полученные сделанные студентам в результате работы с источниками информации.

Рефераты и доклады представляются строго в определенное графиком учебного процесса время и их выполнение является обязательным условием для допуска к промежуточному контролю.

Подготовка презентаций

Презентация (в Power Point) представляет собой публичное выступление на иностранном языке, ориентированное на ознакомление, убеждение слушателей по определенной теме-проблеме. Обеспечивает визуально-коммуникативную поддержку устного выступления, способствует его эффективности и результативности.

Качественная презентация зависит от следующих параметров:

- постановки темы, цели и плана выступления;
- определения продолжительности представления материала;
- учета особенностей аудитории, адресованности материала;
- интерактивных действий выступающего (включение в обсуждение слушателей);
- манеры представления презентации: соблюдение зрительного контакта с аудиторией, выразительность, жестикация, телодвижения;
- наличия иллюстраций (не перегружающих изображаемое на экране), ключевых слов,
- нужного подбора цветовой гаммы;
- использования указки.

Преподаватель должен рекомендовать студентам

- не читать написанное на экране;
- обязательно неоднократно осуществить представление презентации дома;
- предусмотреть проблемные, сложные для понимания фрагменты и прокомментировать их;
- предвидеть возможные вопросы, которые могут быть заданы по ходу и в результате предъявления презентации.

Экзамен

1. Чтение, составление вопросов, перевод и пересказ текста.
2. Беседа с преподавателем по одной из тем программы.
3. Перевод с русского языка на немецкий 5–7 предложений с лексикой по специальности.

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА

На экзамене осуществляется проверка навыков чтения, перевода, изложения прочитанного; умения поддерживать беседу по пройденным темам; умения применять на практике изученный лексико-грамматический матери-

ал. Во время итоговой аттестации оценивается уровень языковой компетенции студентов в профессиональной сфере, владение навыками реферирования специальных текстов.

8.Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
<p><i>Определение туризма и понятие турист.</i> Виды туризма (деревенский, культурно-познавательный, религиозный, спортивный и др.). Структура предложения. Профессии в туризме. Рабочий день в офисе туристической фирмы. Обязанности служащих турагентства. Развитие лексических навыков.</p>	<p><i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-6 УК-6.1 УК-6.2</i></p>	<p><i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i></p>
<p><i>Рынок туризма.</i> Исследование рынка туризма, цели и задачи туристических компаний. Модальные глаголы и их эквиваленты. Реклама туров, гостиниц и услуг. Образцы</p>	<p><i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-6 УК-6.1 УК-6.2</i></p>	<p><i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i></p>

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
рекламных объявлений. Основные формы глагола.		
<i>Заказ туристической путевки.</i> Телефонные переговоры. Факсы и электронные сообщения. Развитие лексических навыков. Путешествия по воздуху. Правила безопасности в самолете. Заказ авиабилета. Бронирование мест на самолет. Путешествия наземными видами транспорта. Бронирование билетов. Основные формы глагола. Круизы. Бронирование. Письмо-подтверждение брони. Пешеходные туры. Составление пешеходных маршрутов. Применение согласования времен.	<i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-6 УК-6.1 УК-6.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>
<i>Названия стран, национальностей и языков</i> Виды транспорта. Страдательный залог. Осмотр достопримечательностей. Покупка сувениров. Безличные глаголы. Причастия. Презентация курорта – программа и маршрут путешествия, особенности	<i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-6 УК-6.1 УК-6.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
курорта.Применение согласования времен..		
<i>Экскурсии по городу. Городской транспорт. Туристические информационные центры. Достопримечательности и исторические места. Обсуждение маршрутов и программ с клиентами.</i>	<i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-6 УК-6.1 УК-6.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>
<i>Советы и правила поведения туристов в Германии и немецко-говорящих странах. Жалобы и претензии клиентов. Письмо-извинение на жалобу клиента</i>	<i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-6 УК-6.1 УК-6.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>
<i>Типы гостиниц и других средств размещения. Степени сравнения прилагательных. Информация об услугах и презентация гостиницы</i>	<i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-6 УК-6.1 УК-6.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>
<i>Виды апартаментов. Рассмотрение жалоб гостей в гостинице Временные формы глагола. Основные и дополнительные услуги в гостинице. Настоящее время. Организация конференций в гостинице. Возможности использования бизнес-центра.</i>	<i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-6 УК-6.1 УК-6.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>
<i>Национальные кухни стран мира. Этикет за столом.</i>	<i>УК-4 УК -4.1 УК-4.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Составление меню. Обязанности туроператора. Прямая и косвенная речь. Ознакомительные туры. Обязанности турагента. Прямая и косвенная речь.	<i>УК-4.3</i> <i>УК-6</i> <i>УК-6.1</i> <i>УК-6.2</i>	
<i>Валюта разных стран.</i> Обмен валюты. Различные виды платежей.	<i>УК-4</i> <i>УК -4.1</i> <i>УК-4.2</i> <i>УК-4.3</i> <i>УК-6</i> <i>УК-6.1</i> <i>УК-6.2</i>	<i>Опрос, тестовые задания, контрольная работа, доклад, презентация, ролевые игры</i>

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Подготовка глоссария по темам: сервис, туризм, гостиницы, города, страны, валюта

Подготовить доклад на иностранном (немецком) языке: Туризм в жизни людей.

Разработать визитную карточку сотрудника турфирмы

Составить рекламу тура.

Составить электронное сообщение с информацией о путешествии. Составить программу пешего тура.

Составить свой маршрут путешествия.

Подготовить рассказ об особенностях этикета в разных странах.

Подготовить справочник безопасности туриста в путешествии. Подготовить перечень советов и правил поведения в гостинице и на экскурсии

Подготовить справочник символов гостиничных услуг

Подготовить письмо-подтверждение о бронировании номера.

Выполнение грамматических упражнений

Подготовить описание одного из ресторанов столицы и его кухни.

Подготовить буклет и рекламные материалы одного из туров.

Подготовить презентацию по теме «Валюта разных стран»

Примерный вариант письменной контрольной работы

Заполните таблицу.

ich	fahre					
Du		hälst				
Er/ sie/ es			liest			
Wir				nehmen		
Ihr					lauft	
Sie /sie						sprechen

Укажите буквой грамматическую форму, которую считаете правильной.

1. Was hast du aus dieser Information Neues ...?

- a) erfährt
- b) erfahren
- c) erfährst

2. Mein Freund ... Englisch gut.

- a) spricht
- b) sprecht
- c) sprechen

3. Zum Frühstück ... Susanne ein Brötchen mit Quark und Marmelade.

- a)essen
- b)esst
- c) isst

4. ... mir bitte!

- a) hilft
- b) hilf
- c) helfe

5. Martina ist sehr sportlich. Sie ... sehr schnell.

- a) laeuft
- b) lauft
- c) laufen

6. Der Student ist sehr intelligent. Er ...12 verschiedene Sprachen.

- a) sprechen
- b) sprecht
- c) spricht

7. Karl, sei bitte nicht so laut. Unser Sohn liegt schon im Bett und....

- a) schlaeft
- b) schlafen
- c) schlaefst

Заполните пропуски в предложениях, используя следующие глаголы в правильной форме: Fallen, wachsen, tragen, fahren, halten, graben, schlagen, sich waschen.

- 1) Der Schnee ... auf die Erde.
- 2) Das Getreide ... auf dem Feld.
- 3) Der Gepäckträger ... einen Koffer.
- 4) Mein Freund ... nach Moskau.
- 5) Der Zug ... am Bahnsteig.
- 6) Der Gärtner ... im Gemüsegarten.
- 7) Die Uhr ... neun.
- 8) Er ... die Hände.

Заполните пропуски в предложениях, используя следующие глаголы в правильной форме: Schreiben, geben, nehmen, lesen, laufen, sehen, werfen, sprechen, gehen.

- 1) Der Vater ... einen Brief.
- 2) Er ... Heike den Brief.
- 3) Heike... den Brief und ... die Adresse.
- 4) Er ... auf die Straße.
- 5) Er ... einen Briefkasten.
- 6) Er ... den Brief in den Briefkasten.
- 7) Er ... mit seinem Freund und ... nach Hause.

Заполните пропуски в предложениях, используя следующие глаголы в правильной форме: Halten, fahren, laufen, werfen, helfen, sprechen, tragen, sehen, fallen.

- 1) Der Autobus ... vor dem Bahnhof.
- 2) Der Radfahrer ... über die Brücke.
- 3) Der Junge ... über den großen Platz; er ... den Brief in den Briefkasten.
- 4) Der Sohn .. dem Vater bei der Arbeit.
- 5) Der Lehrer ... mit dem Schüler von der Arbeit.
- 6) Der Junge ... das Flugzeug am Horizont.
- 7) Das gelbe Blatt ... auf die Erde.

Заполните пропуски в предложениях, используя глаголы в скобках.

- 1) Der Schüler ... im Autobus, (fahren)
- 2) Du ... ins Erholungsheim, (fahren)
- 3) Er ... einen neuen Mantel, (tragen)
- 4) Die Mutter ... die Teller, (waschen)
- 5) Sie ... die Tassen, (waschen)
- 6) Der Schnee .. auf die Erde, (fallen)

Заполните пропуски в предложениях, используя глаголы в скобках.

- 1) Wo ... die Straßenbahn? (halten)
- 2) Wohin ... du im Sommer? (fahren)
- 3) Was .. du am Horizont? (sehen)
- 4) ... du deinem Freund bei der Arbeit? (helfen)
- 5) ... du gut Deutsch? (sprechen)
- 6) Was ... du am Morgen? (essen)
- 7) Wohin... er im Herbst? (fahren)
- 8) Er ... seine Bücher (lesen)
- 9) Er ... einen neuen Mantel (tragen)

- 10) Du ... dir die Hände oft (waschen)
11) Mein Freund ... gut Schlittschuh (laufen).

Составьте предложения.

1. helfen / du / morgen / mir ?
2. treffen / du / dich / mit / morgen / Claudia / ?
3. einladen / du / ihn / deinem Geburtstag / zu / auch / ?
4. werfen / du / den / Ball / zu / mir / !
5. mitfahren / Erich / auch / ?
6. vorlesen / Großvater / der / Kindern / den / Geschichte / eine / .
7. fernsehen / Sohn / dein / so viel / auch / ?
8. essen / ihr / keine / auch / Gurken / ?
9. nehmen / ihr / warum / nicht / Geld / das / ?
10. nehmen / du / Geld / das / !

Примерные тестовые задания

Kreuzen Sie die richtige Antwort.

• Du fährst ziemlich oft nach Hause. Stimmt, seit ich nicht mehr bei meinen Eltern wohne, habe ich viel mehr Lust _____.

a) sie zu besuchen; b) sie besuchen; c) besuchen sie; d) zu besuchen sie.

• Ach, ich würde meine Eltern auch gern öfters sehen, aber ich muss am Wochenende oft arbeiten. _____ fehlt mir einfach die Zeit dazu.

a) trotzdem; b) weil; c) obwohl; d) deshalb.

• Hast du schon gehört? Vera hat einen neuen Freund. Das ist doch nichts _____. Das weiß ich schon lange.

a) neu; b) Neues; c) Wichtiges; d) wichtig.

• Nach dem Abitur _____ sie an die Musikhochschule und studierte Gesang.

a) geht; b) ging; c) gehen; d) gegangen.

• _____ sie Mario kennen lernte, heiratete sie sofort und bekam vier Kinder.

a) Wenn; b) Wann; c) Warum; d) Als.

• Aber bald _____ es nur noch Streit, und sie _____ ihn.

a) gab / verließ; b) geben / verlassen;

c) gegeben / verlassen; d) zu geben / zu verlassen

• Er blieb lange Zeit allein, _____ sie sich getrennt hatten.

a) wann; **b)** wenn; **c)** nachdem; **d)** bevor.

- Weißt du vielleicht, _____ das Hotel auch einen Swimming-Pool hat? Ich glaube schon.

a) dass; **b)** ob; **c)** wenn; **d)** wie.

- Mein Vater ist immer für mich da, wenn ich _____ brauche.

a) es; **b)** ihm; **c)** er; **d)** ihn.

- Entschuldigen Sie bitte. Wie komme ich zum Bahnhof? Da gehen Sie am besten diese Straße _____ bis zur Kreuzung da vorne, dann rechts _____ die Hauptstraße und immer _____.

a) entlang / in / geradeaus; **b)** geradeaus / an / entlang;

c) gegenüber / zu / vorbei; **d)** vorbei / bei / gegenüber.

- Worüber ärgerst du _____ denn so? Ach, über mich selbst.

a) sich; **b)** dir; **c)** mich; **d)** dich.

- Wie war eigentlich die _____ von Sabine? Oh super, wir haben bis zum frühen Morgen getanzt.

a) Ehe; **b)** Hochzeit; **c)** Heirat; **d)** Scheidung.

- Und? Was hast du ihr geschenkt? Oh, ich habe _____ etwas ganz Besonderes ausgedacht.

a) mich; **b)** sich; **c)** mir; **d)** dich.

- Was denn? Das klingt ja interessant. Ich habe ihr und ihrem Mann den Tanzkurs geschenkt, _____ sie seit Jahren immer nur geredet haben.

a) über den; **b)** auf dem; **c)** mit dem; **d)** bei dem.

- Warum fährst du eigentlich nur noch mit dem Fahrrad in die Stadt? ▲ _____ gesund zu bleiben.

a) Für; **b)** Damit; **c)** Um; **d)** Weil.

- Was meinst du? _____ in hundert Jahren Menschen auf dem Mond leben? ▲ Vielleicht. Aber ich würde lieber auf der Erde bleiben.

a) Wird; **b)** Würden; **c)** Wurden; **d)** Werden.

- Akupunktur gegen Kopfschmerzen? Wie funktioniert das denn? ▲ Bei der Akupunktur _____ Sie mit Nadeln _____.

a) werden / behandelt; **b)** wird / behandeln;

c) werden / behandeln; **d)** wird / behandelt.

- Kommen Sie herein und _____. Was kann ich für Sie tun?

a) nehmen Sie Platz; **b)** Platz nehmen Sie; **c)** sitzen Sie; **d)** setzen Sie.

• Warum bist du nach Deutschland gegangen? Meine Eltern haben mich zum Studium nach Deutschland geschickt, _____ ich später bessere Berufschancen habe.

- a) um; b) damit; c) denn; d) dazu.

• Und? Hast du kein Heimweh? Nein. Aber ich fahre auch mindestens zweimal im Jahr nach Hause _____ die Familie zu besuchen.

- a) dort; b) damit; c) wo; d) um.

• Peter ist nach der Arbeit manchmal _____ müde, _____ er sofort einschläft.

- a) um / zu; b) zu / so; c) sehr / dass; d) so / dass.

• Er hat einen sehr anstrengenden Beruf. Der Nachtdienst und die vielen Probleme _____ Patienten. • Er raucht aber auch ziemlich viel, mindestens zwei Schachteln pro Tag.

- a) der; b) dem; c) die; d) den.

• Zwei Schachteln pro Tag? Und das als Arzt? Da braucht er sich nicht _____, wenn er krank wird. Das stimmt. Aber was soll ich denn machen?

- a) wundert; b) zu wundern; c) gewundert; d) wunderte.

• Ich habe Magenschmerzen. Der Arzt sagt, ich _____ Tabletten einnehmen.

- a) möchte; b) kann; c) muss; d) soll.

• Weißt du, ich habe wirklich keine Lust mehr, mit dir _____ zu reden. Du hörst mir nie richtig zu. Das ist doch Unsinn!

- a) darauf; b) damit; c) darüber; d) dazu.

• Was ist eigentlich los mit dir? Ach, ich _____ mich darüber, dass der Chef immer alles besser weiß.

- a) ärgere; b) denke; c) informiere; d) bin wütend.

• Du hast wohl auch viel zu tun? Oh ja, und ständig kommt der Chef mit _____ Zusatzaufgaben an.

- a) irgendwie; b) irgendeine; c) irgendwelchen; d) irgendetwas.

• Ich glaube, man muss den Chef einfach so akzeptieren, wie er ist. Ja, aber das Verhalten _____ Kollegen ist auch nicht sehr freundlich.

- a) meinen lieben; b) meiner lieben; c) meinen lieber; d) meine liebe.

• In letzter Zeit mache ich mir oft _____ über die vielen Umweltprobleme. Das ist doch Unsinn. Da kann man ja doch nichts dagegen tun.

- a) Ideen; b) Geschichten; c) Gedanken; d) Worte.

• Aber selbstverständlich. Das beginnt doch schon beim Einkauf. _____ der vielen Bierdosen und Plastikbecher können wir doch auch Pfandflaschen und Pfandgläser kaufen. Und für mich einen Mercedes aus Holz!

- a) Statt; b) Für; c) Gegen; d) Ohne.

Тестовые задания (Тест на определение уровня знания языка)

Kreuzen Sie richtig an.

- Hallo, ich bin Monika. Und wie _____ du? ▲ David.
a) heißen; b) heißt; c) bist; d) bin.
- Woher kommst du? ▲ _____ Italien.
a) In; b) Über; c) Nach; d) Aus.
- Und was bist du von Beruf? ▲ Ich _____ Kellner.
a) habe; b) arbeite; c) bin; d) gehe.
- Guten Tag, Frau Bauer. Wie geht es Ihnen? ▲ Danke, gut. Und _____?
a) du; b) dir; c) Sie; d) Ihnen.
- Wie ist Ihre _____? ▲ Kaiserstraße 4.
a) Adresse; b) Name; c) Beruf; d) Telefonnummer.
- Vera wohnt in Köln. ▲ Genau. Und sie _____ bei TransFair.
a) arbeiten; b) arbeitet; c) arbeitest; d) arbeite.
- Guten Tag. Was darf's sein? ▲ Ich nehme _____ Kaffee und _____ Mineralwasser.
a) einen \ ein; b) die \ die; c) der \ das; d) eine \ eine.
- Guten Tag, ich möchte gerne Geld ▲ _____ Dann gehen Sie bitte zur Kasse.
a) kaufen; b) anders; c) ändern; d) wechseln.
- Schau mal, der Tisch ist doch schick. ▲ Ich weiß nicht. _____ finde ich nicht so schön.
a) Den; b) Der; c) Das; d) Die.
- Guten Tag. Wir suchen ein Fahrrad. ▲ _____ finden Sie in der Sportabteilung.
a) Fahrrad; b) Fahrrads; c) Fahrräder; d) Fahrrädern.
- Wie lange wohnst du denn _____ hier? ▲ Über fünf Jahre.
a) erst; b) fast; c) schon; d) über.
- Mama, kaufst du _____ ein Eis? ▲ Nein, heute bekommst du kein Eis.

25. • Wo _____ du eigentlich im Urlaub? ▲ In Amerika.
 a) warst; b) hattest; c) bist; d) hast.
26. • Musst du nicht noch Hausaufgaben machen? ▲ _____, aber ich habe heute einfach keine Lust.
 a) Danke; b) Bitte; c) Nein; d) Eigentlich schon.
27. • _____ du im letzten Urlaub wieder nach Spanien geflogen? ▲ Ja, wir haben doch dort eine kleine Ferienwohnung, direkt am Meer.
 a) Hast; b) Bist; c) Sein; d) Haben.
28. • So ein Mist, jetzt ist mein Auto schon wieder _____. ▲ Du kannst mein Auto nehmen.
 a) geht kaputt; b) kaputtgehen; c) kaputtgegangen; d) ging kaputt.
29. • _____ Berg ist der höchste in Deutschland? ▲ Die Zugspitze, die ist fast 3000 Meter hoch.
 a) Was; b) Welches; c) Welche; d) Welcher.
30. • Physik? _____ hat sich meine Schwester nie interessiert.
 a) Daran; b) Dafür; c) Damit; d) Darüber.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к экзамену:

Подготовка глоссария по темам: сервис, туризм, гостиницы, города, страны, валюта

Подготовить доклад на иностранном (немецком) языке: Туризм в жизни людей.

Разработать визитную карточку сотрудника турфирмы

Составить рекламу тура.

Составить электронное сообщение с информацией о путешествии. Составить программу пешего тура.

Составить свой маршрут путешествия.

Подготовить рассказ об особенностях этикета в разных странах.

Подготовить справочник безопасности туриста в путешествии. Подготовить перечень советов и правил поведения в гостинице и на экскурсии

Подготовить справочник символов гостиничных услуг

Подготовить письмо-подтверждение о бронировании номера.

Выполнение грамматических упражнений

Подготовить описание одного из ресторанов столицы и его кухни.

Подготовить буклет и рекламные материалы одного из туров.

Подготовить презентацию по теме «Валюта разных стран»

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература:

1.

Кистанова Л. П., Чекулаева Н. Я.

Немецкий язык: гостиничный и ресторанный сервис. Deutsch für Hotellerie und Gastronomie: Учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм» и 43.03.03 «Гостиничное дело», Сочинский государственный университет, 2019 г., 58 стр

2. Емельянова С.Е., Войтик Н.В. Немецкий язык для сервиса и туризма, справочник, Издательство "ФЛИНТА", 192 стр., 2020

3. Моисеева Ф. А., Шишина Л. Л.

Электронный учебник «Deutsch für Anfänger» («Немецкий язык для начинающих», Sprachniveau A1/B1 (Уровень A1/B1) для студентов направления подготовки: 38.03.02 «Туризм», 38.03.01 «Экономика», 43.03.01 «Сервис», 43.03.03 «Гостиничное дело», изучающих немецкий язык как второй иностранный»

Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, 240 стр., 2021

Дополнительная литература:

1. Емельянова С.Е., Войтик Н.В.

Немецкий язык для туризма и сервиса. Deutsch für Tourismus und Service: Учебное пособие, 128 стр., 2017, Издательство "ФЛИНТА"

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы

- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.
- *специализированное ПО (при наличии):*

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ИСТОРИЯ (история России, всеобщая история)»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: Гостиничное дело
Профиль: " Управление гостиничным бизнесом"

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Ивлева Оксана Валерьевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилова И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины «ИСТОРИЯ (история России, всеобщая история)»
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «История (история России, всеобщая история)»

Цель дисциплины «История (история России, всеобщая история)»: является формирование систематизированных знаний об основных закономерностях и особенностях всемирно-исторического процесса, целостной картины отечественной и мировой истории, учитывающей взаимосвязь всех ее этапов, их значимость для понимания современного места и роли России в мире.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Формируемая компетенция		Формируемая компетенция
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.	Знать: приёмы работы с научной информацией, анализа исторических текстов, основные принципы организации исследовательской деятельности и самостоятельной учебной работы.
	УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	Уметь: определять и формулировать проблему, ставить цель и задачи в рамках учебно-исследовательской деятельности; систематизировать материал в соответствии с целью исследования; работать со справочной литературой и электронными ресурсами.
	УК-1.3. Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки.	Владеть: навыком работы со справочной литературой; практикой предъявления информации в заданной коммуникативной форме.
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.	Знать: - важнейшие понятия и термины, основные события, явления и процессы отечественной и мировой истории; - ключевые методологические, исторические и источниковедческие проблемы отечественной истории; - признаки и характеристики, изучаемых в курсе политических, социальных, культурных процессов и явлений, связанных с отечественной и мировой историей;
	УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события,	

	<p>основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>	<p>- уметь ориентироваться в историческом и этнокультурном пространстве мировой истории;</p> <p>- использовать полученные знания для формирования собственной гражданской позиции и толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>
		<p>Владеть:</p> <p>- навыками ведения научной полемики;</p> <p>- методами критического анализа исторической информации;</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «История (история России, всеобщая история)» представляет собой дисциплину обязательной части.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами

очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1.	«История (история России, всеобщая история)»	Основных периоды истории России и мира с древнейших времен до наших дней.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля	Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме
1	Раздел 1. История как наука.	
1.1.	Тема 1. Основы методологии исторической науки. Древнейшие цивилизации человечества	<p>Сущность, формы, функции исторического знания. Методы и источники изучения истории. Понятие и классификация исторического источника. Методология и теория исторической науки.</p> <p>Понятие истории России и его основные элементы (народ, территория, формы социальной общности). Связь отечественной истории с всеобщей историей. Мировой исторический процесс – единство и многообразие. Методология и теория исторической науки. История России - неотъемлемая часть всемирной истории. Главные особенности и факторы русского исторического процесса (природно-климатический, геополитический, религиозный, социальной организации). Общие сведения об историографии истории России. Ключевые проблемы курса истории России.</p> <p>Понятие и классификация исторического источника. Типы и виды источников. Роль вещественных, лингвистических и фольклорных источников в изучении истории России.</p> <p>Отечественная историография в прошлом и настоящем: общее и особенное. Теории происхождения государства. Проблемы этногенеза и роль миграций в становлении народов. Восточный и античный типы цивилизационного развития. Древнейшие культуры Северной Евразии. Арии. Скифы. Древние империи Центральной Азии.</p>
2	Раздел 2. История России и мира в период древности и Средневековья.	

2.1	<p>Тема 1. Особенности становления государственности в России и мире.</p>	<p>1. Античное наследие в эпоху Великого переселения народов. Варварские королевства. Византийская империя. Проблема этногенеза восточных славян. Основные этапы становления государственности. Рождение варяжской теории, ее сторонники и противники. Современное состояние проблемы: вопрос о типологии древнерусского общества и государства. Общий очерк образования Древнерусского государства. Формирование государственной территории (племенные княжения и их союзы, города, роль международных торговых путей). Политические институты Руси: формы правления и политическая система; центральные институты власти (киевский князь, дума – совет, специфика княжьего права). Вопрос о вече в Древней Руси. Роль церкви в политической системе Киевской Руси.</p> <p>Древняя Русь и кочевники. Византийско-древнерусские связи. Особенности социального строя Древней Руси. Этнокультурные и социально-политические процессы становления русской государственности. Принятие христианства. Эволюция восточнославянской государственности в XI - XII вв. Русь времени правления Владимира Святославича. Русь в эпоху Ярослава Мудрого – расцвет государства. Законодательная деятельность Ярослава, политика просвещения и градостроительства. Митрополит Илларион. Владимир Мономах. Мстислав Великий. Международное положение Руси в начале XII века. Общая характеристика политической раздробленности Руси домонгольского времени: сущность, причины и периодизация политической раздробленности. Основные черты политического и социального развития Руси в XII – начале XIII века – борьба за Киев в 1132 – 1169 годах. Владимиро-Суздальская, Новгородская и Галицко-Волынские земли. Итоги политической раздробленности.</p>
2.2.	<p>Тема 2. Русские земли в XII - XV веках и европейское Средневековье.</p>	<p>Средневековье как стадия исторического процесса в Западной Европе, на Востоке, России. Производственные отношения, политические системы, идеология и социальная психология. Роль религии и духовенства в средневековых обществах. Дискуссия о феодализме. Социально-политические изменения в русских землях в XIII в.</p> <p>Образование монгольской империи. Причины и направления монгольской экспансии. Социальная структура монголов. Русь и Орда: проблемы взаимовлияния. Монгольское нашествие на Русь. Разорение Рязанской земли. Поход монголов во Владимиро-Суздальскую Русь (битва у Коломны, взятие Владимира, сражение на реке Сить, «облава»). Поход на Новгород. Козельск – «злой город». Разорение монголами Юго-Западной Руси. Героическая борьба русского народа против монгольских завоевателей. Масштабы разорения Руси. Иго и дискуссии о его роли в развитии Российского государства.</p> <p>Образование Золотой Орды и установление ее власти над Русью: система выдачи ярлыков, дань, повинности и система их сбора, баскаки. Антиордынские восстания и карательные рати. Политические, экономические и культурные последствия монгольского нашествия и золотоордынского ига.</p>

		<p>Борьба русского народа за безопасность западных границ. Разгром шведских захватчиков на Неве. Вторжение ливонских рыцарей в Новгородскую землю. Разгром крестоносцев на Чудском озере (Ледовое побоище). Александр Невский. Россия и средневековые государства Европы и Азии. Эпоха Возрождения. Великие географические открытия.</p>
2.3	<p>Тема 3. Россия в XVI – XVII веках в контексте развития европейской цивилизации.</p>	<p>Эпоха Нового времени. Реформация. Первые буржуазные революции в Европе. Развитие капиталистических отношений. Торговый и мануфактурный капитализм. Абсолютизм в Европе. Восточные деспотии.</p> <p>Специфика формирования единого российского государства. Речь Посполитая. Возвышение Москвы. Формирование сословной системы организации общества. Характер и предпосылки объединения русских земель и княжеств. Борьба за Великое княжение Владимирское. Первые столкновения Москвы и Твери. Борьба за митрополичий престол. Тверское восстание 1227 года. Причины возвышения Москвы: вопрос о «выгоде» географического положения, роль внешнеполитических факторов. Роль церкви в возвышении Москвы. Иван Калита и политика его сыновей.</p> <p>Русь и Орда в 60-х – начале 80-х годов. Дмитрий Иванович и начало открытой борьбы за свержение ордынского ига. Куликовская битва и ее историческое значение. Присоединение к Москве русских земель. Социально-экономические, внутривосточные и внешнеполитические условия развития единого Российского государства. Государственно-политический строй России в конце XV – начале XVI века. Усиление власти московских государей. Боярская дума. Государев двор. Зарождение приказного управления. Судебник 1497 года. Начало оформления крепостного права в общегосударственном масштабе.</p> <p>Укрепление самодержавия в середине XVI века. Иван Грозный. Избранная рада. Складывание сословно-представительной монархии. Начало Земских соборов. Судебник 1550 года. Губная и земская реформы. Военные реформы. Артиллерия. Устройство засечных черт и организация станичной службы. Церковь и государство в XVI веке. «Стоглав». Опричнина. Основные направления внешней политики России в XVI веке. Присоединение Казани и Астрахани. Ливонская война.</p> <p>Политический кризис в России в начале XVII столетия. Смута и ее последствия. Земский собор 1613 года и начало правления Романовых.</p> <p>Территория и население страны в XVII веке. Первые мануфактуры, их характер. Соборное уложение 1649 года. Завершение юридического оформления общегосударственной системы крепостного права и его значение в дальнейшей истории России. Высшие, центральные и местные органы управления и власти. Земские соборы. Усиление самодержавной власти, начало перехода к абсолютизму. Церковная реформа. Патриарх Никон и протопоп Аввакум. Раскол, его социальная и идеологическая сущность. Причины массовых народных выступлений в «бунташном» столетии. Медный бунт в Москве.</p>

		Усиление побегов крестьян, рост казачества. Крестьянская война под предводительством С.Т. Разина, ее этапы, ход, причины поражения и значение. Переяславская рада и воссоединение Украины с Россией. Русско-польская война 1654 – 1667 годов. Андрусовское перемирие, его решения. Историческое значение воссоединения Украины с Россией.
3	Раздел 3. Отечественная и мировая история в период Нового и Новейшего времени.	
3.1.	Тема 1. Россия и мир в XVIII – XIX веках.	XVIII век в европейской и мировой истории. Формирование колониальных империй. Первоначальное накопление капитала. Мануфактурное производство. Промышленный переворот в Европе и России: общее и особенное. Идеология Просвещения. Великая Французская революция и её влияние на развитие Европы. Американская революция и возникновения США. Предпосылки и особенности складывания российского абсолютизма. Личность Петра I, его роль в преобразованиях, в дипломатии, развитии военного искусства. Реформы Петра I. Превращение России в абсолютную монархию. Основание Петербурга и строительство Балтийского флота. Северная война и ее итоги. Формирование и развитие светской культуры, превращение ее в главное направление русской культуры. Век Екатерины II. Предпосылки и особенности складывания российского абсолютизма. «Просвещенный» абсолютизм в России, его сущность и особенности. Социальная политика и крепостническое законодательство. Секуляризация церковного землевладения, ее цели и значение. Реформа Сената. Уложенная комиссия 1767 – 1768 годов. Создание Вольного экономического общества. Крестьянская война под предводительством Е.И. Пугачева. Изменения во внутренней политике правительства. «Учреждение о губерниях Российской империи». Развитие сословного строя, сословные дворянские организации и усиление власти дворянства на местах. Жалованная грамота дворянству 1785 года. Основные направления внешней политики Российской империи во второй половине XVIII века. Русско-турецкие войны 1768 – 1774 годов, 1787 – 1791 годов и их значение. Разделы Речи Посполитой. Россия и мир в первой половине XIX в. Основные тенденции мирового развития в XIX веке. Европейский колониализм. Эпоха наполеоновских войн в Европе. Антифранцузские коалиции. Формирование национальных государств в Европе. Буржуазные революции середины XIX века. Секуляризация сознания. Особенности и основные этапы экономического развития России. Личность Александра I и его ближайшее окружение. Политика правительства по крестьянскому вопросу. Реформа образования. Преобразование органов центрального управления: реформа Сената, создание министерств, учреждение Государственного совета. М.М. Сперанский, план преобразований и попытки его реализации. Отношение консерваторов к замыслам Александра I. Записка Н.М. Карамзина «О древней и новой России». Падение Сперанского. Отечественная война 1812 года и военные кампании 1813 – 1814 годов.

		<p>Декабристы. Личность Николая I. Административные преобразования. Централизация и режим личной власти императора. Кодификация законов. Государственные крестьяне и реформа графа П.Д. Киселева. Денежная реформа. Е.Ф. Канкрин. Политика в области просвещения и печати. Восточный вопрос в 30 – 50-х годах. Крымская война 1853 – 1856 годов. Условия Парижского мирного договора. Причины поражения России и последствия войны для нее.</p> <p>Эпоха Великих реформ (вторая половина XIX в.) Становление индустриального общества в России: общее и особенное. Общественная мысль и особенности общественного движения России XIX в. Революционные организации и кружки середины 60-х – начала 70-х годов. Народничество 70-х – начала 80-х годов. Основные направления в революционном народничестве 1870-х годов. Программа «Земли и воли». Террористические акты. Цареубийство 1 марта 1881 года. Гибель «Народной воли» и попытки ее восстановления (Г.А. Лопатин, А.И. Ульянов). Рабочее движение и первые рабочие организации. Сущность и эволюция российского пореформенного либерализма. Консервативное направление. М.Н. Катков. К.П. Победоносцев. Реформы и реформаторы в России. Отмена крепостного права. Реформы в области местного самоуправления: земская и городская. Состав и характер деятельности земских и городских выборных учреждений. Судебная реформа и судебные уставы 1864 года. Финансовые реформы: отмена откупов, учреждение Государственного банка, закон 1862 года о порядке составления государственного бюджета, изменение налоговой системы. Реформы в области народного образования и печати. Цензурные правила. Военная реформа. Д.А. Милютин. Соотношение буржуазных начал и крепостнических пережитков в реформах 60 – 70-х годов. Судьбы реформаторов. Русская культура XIX века и ее вклад в мировую культуру.</p>
3.2.	Тема 2. Россия (СССР) и мир в первой половине XX века.	<p>Роль XX столетия в мировой истории. Глобализация общественных процессов. Проблема экономического роста и модернизации. Революции и реформы. Социальная трансформация общества. Столкновения тенденций интернационализма и национализма, интеграции и сепаратизма, демократии и авторитаризма. Объективная потребность в индустриальной модернизации России. Российские реформы в контексте общемирового развития в начале века.</p> <p>Николай II и его ближайшее окружение. Начало правления. Русско-японская война. Революция 1905 – 1907 годов. Манифест 17 октября 1905 года. «Об усовершенствовании государственного порядка». Изменения в государственном строе России после 17 октября 1905 года. Государственная дума в Российской империи. Выборы, состав, деятельность.</p> <p>Основные политические партии и их программы.</p> <p>Сущность третьеиюньской политической системы. Общие направления реформаторской деятельности Столыпина.</p> <p>Россия в Первой мировой войне. Экономическое и политическое положение России в годы войны. Кризис власти. Назревание политического кризиса к концу 1916 года.</p>

	<p>Февральская революция 1917 года. Отречение Николая II. Образование и состав Петроградского совета. Образование и состав Временного правительства. Складывание двоевластия. Политика Временного правительства. Большевики и их ориентация на развитие революции в условиях двоевластия. Июль 1917 года. Новый политический кризис. Июльская демонстрация и введение военного положения в Петрограде. Образование второго коалиционного правительства во главе с А.Ф. Керенским. Курс большевиков на вооруженный захват власти.</p> <p>Август 1917 года: кризис в экономике и политике. Мятеж Корнилова. Большевизация Советов. Провозглашение Российской республики.</p> <p>Первая мировая война. Новая фаза европейского капитализма. Версальская система международных отношений.</p> <p>Октябрьское вооруженное восстание 1917 г. Открытие II Всероссийского съезда Советов. Создание Советского государства Учредительное собрание и его судьба. Формирование однопартийного политического режима. Принятие первой советской Конституции.</p> <p>Гражданская война и иностранная интервенция. Основные этапы и решающие сражения. Экономические, социальные, демографические и политические последствия войны. Экономическая и социальная политика советской власти в годы Гражданской войны. Политика военного коммунизма. Российская эмиграция.</p> <p>Особенности международных отношений в межвоенный период. Лига Наций. Альтернативы развития западной цивилизации в 1920 – 1930-х годах.</p> <p>Социально-экономическое развитие Советской России и СССР в 1920-е годы. X съезд РКП(б) и его решения. Промышленное производство в 20-е годы. План ГОЭЛРО и его итоги. Особенности развития сельского хозяйства. Соотношение экономических и командных методов. Причины хлебозаготовительного кризиса конца 20-х годов. Культурная жизнь страны в 1920-е годы.</p> <p>Образование СССР. Внешняя политика. Проекты создания Советского многонационального государства, позиции лидеров (автономизация, федерация, конфедерация). И.В. Сталин, В.И. Ленин I Всесоюзный съезд Советов. Декларация и Договор об образовании Союза ССР. Конституция СССР 1924 года.</p> <p>СССР в 30-е гг.</p> <p>Мировой экономический кризис 1929 г. Государственно-монополистический капитализм. Приход к власти фашистов в Германии. «Новый курс» Рузвельта. Дискуссия о тоталитаризме в современной научной литературе.</p> <p>Курс на строительство социализма в одной стране и его последствия. 1929 год - год «великого перелома». Социально-экономические преобразования в 30-е годы. Индустриализация в СССР. Первый пятилетний план развития народного хозяйства. Источники, темпы и методы индустриализации. Коллективизация. Курс на форсированную коллективизацию.</p>
--	---

		<p>Политика сплошной коллективизации и раскулачивание. Итоги индустриализации и коллективизации.</p> <p>Государственный аппарат. Конституция 1936 г. Усиление режима личной власти Сталина. Устранение политической оппозиции. Вступление СССР в Лигу Наций. Фашизм и внешняя политика СССР. Война в Испании. Конфликт с Японией.</p> <p>Вторая мировая война: причины, этапы, итоги. СССР в годы Великой Отечественной войны и послевоенного развития: 1941-1953 гг.</p> <p>СССР накануне и в начальный период второй мировой войны. Великая Отечественная война. Нападение фашистской Германии на СССР и начало Великой Отечественной войны. План «Барбаросса». Объективные и субъективные трудности первого этапа войны. Создание Государственного Комитета Оборона (ГКО). Эвакуация населения, материальных и культурных ценностей на восток. Смоленское сражение. Блокада Ленинграда. Операция «Тайфун» и битва за Москву.</p> <p>Окружение и разгром немецко-фашистских войск под Сталинградом. Начало массового изгнания фашистских захватчиков с советской земли зимой 1943 г. Битва на Курской дуге летом 1943 г. Снятие блокады Ленинграда. Операция «Багратион» и освобождение Белоруссии. Изгнание немецко-фашистских войск с территории СССР. Открытие второго фронта в Европе. Освобождение стран Центральной и Юго-Восточной Европы. Висло-Одерская операция советских войск. Берлинская операция. Безоговорочная капитуляция Германии. Потсдамская конференция, ее решения.</p>
3.3.	Тема 3. СССР и мир во второй половине XX века.	<p>Социально-экономическое развитие, общественно-политическая жизнь, культура, внешняя политика СССР в послевоенные годы. Переход к мирной жизни. Противоречивость общественной жизни страны. Меры по усилению режима личной власти Сталина. Политические процессы: «Ленинградское дело», «Дело врачей» и их жертвы. XIX съезд ВКП(б) и реформа высших партийных органов. Советский политический режим в последние годы жизни И.В. Сталина. Изменение соотношения сил в мире. Создание НАТО. Образование Совета экономической взаимопомощи. Корейская война 1950 - 1953 гг. и СССР. Международные отношения в послевоенном мире. Крах колониальной системы. Новые международные организации. Трансформация капиталистической экономики. Развитие мировой экономики в 1945 – 1991 годах.</p> <p>Холодная война. Создание социалистического лагеря. Создание организации Варшавского договора. Достижение военного паритета между СССР и США. Договор о нераспространении ядерного оружия. Берлинский, Карибский кризисы и Пражская весна. Советский Союз и страны «третьего мира». Афганская война.</p> <p>Трудности послевоенного переустройства: восстановление хозяйства. Ужесточение политического режима и идеологического контроля. Избрание Н.С. Хрущева первым секретарем ЦК КПСС. «Оттепель». XX съезд КПСС и постановление ЦК КПСС «О преодолении культа личности и его</p>

		<p>последствий». Реформы и их последствия. Отставка Н.С. Хрущева. СССР в середине 60-х - 80-х годов: нарастание кризисных явлений. «Номенклатура» и «Застой» как явления советской бюрократической системы. «Неосталинизм». Попытки осуществления политических и экономических реформ. Реформы А.Н. Косыгина. Конституция 1977 г. НТР и ее влияние на ход общественного развития. Теневая экономика и ее роль. Диспропорции в структуре единого народнохозяйственного комплекса страны.</p> <p>Советское общество в годы Перестройки: 1985-1991 гг. Советский Союз в 1985-1991 гг. Приход к власти М.С. Горбачева. Перестройка и ее последствия. Изменения в государственном механизме СССР. Введение института президентской власти. Углубление противостояния общесоюзного центра и республиканских политических элит. Декларации республик о суверенитете. Провозглашение суверенитета РСФСР. Формирование массовых национальных движений - фронтов. Референдум 1991 года о судьбе Союза и позиция народа.</p> <p>Избрание Б.Н. Ельцина президентом РСФСР. Попытка государственного переворота 1991 г. и ее провал. Распад СССР. Беловежские соглашения. Образование СНГ.</p>
3.4.	Тема 4. Россия и мир в XXI веке.	<p>Многополярный мир в начале XXI века. Глобализация мирового, экономического и культурного пространства. Роль Российской Федерации в современно мировом сообществе. КНР.</p> <p>Становление новой российской государственности. Обновление Конституции РСФСР. Конфликт между президентскими структурами власти и Верховным Советом России. Октябрьские события 1993 г. Ликвидация советской политической системы. Выборы в Парламент Российской Федерации. Принятие Конституции РФ 12 декабря 1993 года.</p> <p>Россия на пути радикальной социально-экономической модернизации. Курс на всемерное развитие частной собственности. Приватизация. Формирование финансово-промышленных групп, банковского и промышленного капитала. Социальные последствия изменений в экономике страны. Социальные конфликты 90-х гг. Избирательные кампании в Государственную Думу 1995, 1999 и 2003 гг. В.В. Путин - второй Президент Российской Федерации. Борьба за укрепление вертикали власти. События в Чечне.</p> <p>Культура в современной России. Поиски новых духовных ориентиров. Пропаганда ценностей западного либерализма. Положение конфессий в России.</p> <p>Внешнеполитическая деятельность в условиях новой геополитической ситуации. Присоединение РФ к программе НАТО «Партнерство во имя мира» и принятие ее в Совет Европы. Расширение НАТО и ЕС на восток и проблема Калининградской области. Проблемы России в международной политике - Югославский вопрос, терроризм и наращивание военных сил США.</p> <p>Модернизация общественно-политических отношений. Социально-экономические отношения в начале XXI в.</p>

	Региональные и глобальные интересы России на современном этапе.
--	---

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля	Содержание темы занятия
	Раздел 2. История России и мира в период древности и Средневековья	
2.1.	Особенности становления государственности в России и мире	Тема 1. Социально-экономический и политический строй Киевской Руси по материалам Русской Правды 1. Социально-экономический и политический строй Древней Руси по материалам Русской Правды. - Происхождение Русской Правды и введение её в научный оборот. - Правовые отношения в Древней Руси по материалам Русской Правды. - Социально-экономические отношения и государственный строй Киевской Руси.
2.2.	Русские земли в XII - XV веках и европейское Средневековье	Тема 2. Древнерусская и европейская средневековая культура. Средневековая европейская культура. Древнерусская культура в IX – XIII вв. - Характер и особенности древнерусской культуры. - Материальное производство и художественные ремесла. - Литература. Живопись. Архитектура. - Быт и нравы населения.
2.3.	Россия в XVI – XVII веках в контексте развития европейской цивилизации	Тема 3. Крепостное право на Руси. История законодательства. 1. Начало юридического оформления крепостного права в XV-XVI вв. А) Судебник 1497 г. (история создания Судебника, его структура, авторство, особенности как документа, источники, основные нормы и положения) Б) Судебник 1550 г. (история создания и принятия Судебника, его структура, авторство, особенности как документа, источники, основные нормы и положения) 2. Завершение закрепощения крестьян в XVII в. «Соборное Уложение» 1649 г. (характеристика документа, его структура, авторство) 3. Судебники и Сборное Уложение как источники по истории Российского государства (основные преступления и наказания, судопроизводство, категории населения, роль в процессе оформления

		крепостного права, понятия «помещик», «Юрьев день», «бессрочный сыск беглых крестьян», «заповедные лета», «урочные лета»).
	Раздел 3. Отечественная и мировая история в период Нового и Новейшего времени	
3.1.	Россия и мир в XVIII – XIX веках	<p>Тема 4. Петровские реформы и европейская модернизация.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предпосылки и причины петровских реформ. 2. Преобразования в области экономики. 3. Военные реформы. 4. Реформы органов управления. 5. Социальная политика. 6. Преобразования в сфере культуры и быта. 7. Итоги и значение политики Петра I. <p>Тема 5. Реформы 60 – 70 – х гг. XIX века в России.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отмена крепостного права. 2. Земская и судебная реформы. 3. Реформы в армии. 4. Преобразования в области просвещения (образование, цензура).
3.2.	Россия (СССР) и мир в первой половине XX века	<p>Тема 6. Россия в годы Первой мировой войны и революции.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Причины и предпосылки Гражданской войны в России. 2. Формирование Белого движения. 3. Основные этапы, участники и итоги иностранной интервенции. 4. Основные события и этапы Гражданской войны. 5. Советско-польская война. <p>Тема 7: Индустриальная модернизация СССР в конце 1920-х – 1930-е годы.</p> <p>Коллективизация: уроки и итоги Индустриализация: цели, ход и итоги Изменения в социальной сфере</p>
3.3.	СССР и мир во второй половине XX века	<p>Тема 8: Холодная война: причины, этапы, итоги.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предпосылки и причины Холодной войны (план Маршалла, доктрина Трумэна, речь Черчилля в Фултоне, образование социалистических государств в Восточной Европе) 2. Образование военно-политических блоков: НАТО и ОВД 3. Гонка вооружений: основные этапы. 4. «Кризисы» Холодной войны: война в Корее 1951-1953 гг., Берлинский кризис, Карибский кризис и др.

Требования к самостоятельной работе студентов

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля	Тематика самостоятельных работ
Раздел 1. История как наука.		
1.1.	Основы методологии исторической науки. Древнейшие цивилизации человечества	- основные этапы развития исторической науки - факторы и теории исторического процесса - древние цивилизации Востока
Раздел 2. История России и мира в период древности и Средневековья		
2.1.	Особенности становления государственности в России и мире	- территория современной России в древности - цивилизации Востока и Запада в V-XV вв.
2.2.	Русские земли в XII - XV веках и европейское Средневековье	- характерные черты европейской цивилизации в период Средневековья
2.3.	Россия в XVI – XVII веках в контексте развития европейской цивилизации	- Европа в период раннего Нового время - Смутное время в России
Раздел 3. Отечественная и мировая история в период Нового и Новейшего времени		
3.1.	Россия и мир в XVIII – XIX веках	- Европейское Просвещение - Великая Французская революция
3.2.	Россия (СССР) и мир в первой половине XX века	- международные отношения в межвоенный период
3.3.	СССР и мир во второй половине XX века	- духовное развитие СССР в 1985 – 1991 гг.
3.4.	Россия и мир в XXI веке	- глобализация в современном мире

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако

объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

А) Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Компетенции	Этапы формирования	Показатели сформированности	Средства и критерии оценки
-------------	--------------------	-----------------------------	----------------------------

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Ориентировочный ¹ (начальный)	знает приёмы работы с научной информацией, анализа исторических текстов, основные принципы организации исследовательской деятельности и самостоятельной учебной работы.	тестирование, не менее 60% правильных ответов
	Деятельностный ² (основной)	умеет определять и формулировать проблему, ставить цель и задачи в рамках учебно-исследовательской деятельности; систематизировать материал в соответствии с целью исследования; работать со справочной литературой и электронными ресурсами.	Опрос на практическом занятии «зачтено»
	Контрольно-корректировочный ³ (завершающий)	использует навыки работы со справочной литературой; практикой предъявления информации в заданной коммуникативной форме.	Реферат оценка
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском	Ориентировочный ⁴ (начальный)	Знает важнейшие понятия и термины, основные события, явления и процессы отечественной и мировой истории; -ключевые методологические, исторические и источниковедческие проблемы отечественной истории; - признаки и характеристики, изучаемых в курсе политических, социальных, культурных процессов и явлений, связанных с отечественной и мировой историей;	тестирование, не менее 60% правильных ответов

¹ формирование целевой установки, общего представления о деятельности, предметных знаний

² степень владения способами деятельности, при которой возможно самостоятельное решение типовых профессиональных задач в стандартных условиях

³ способность самостоятельного решения типовых задач в вариативных условиях, (возможно, это и решение сложных задач под руководством более квалифицированного специалиста), а также оценка эффективности собственной педагогической деятельности и определение направлений дальнейшего саморазвития

⁴ формирование целевой установки, общего представления о деятельности, предметных знаний

контекста х	Деятельностный (основной) ⁵	Умеет ориентироваться в историческом и этнокультурном пространстве мировой истории; - использовать полученные знания для формирования собственной гражданской позиции и толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	Опрос на практическом занятии «зачтено»
	Контрольно-корректировочный ⁶ (завершающий)	Владеет навыками ведения научной полемики; - методами критического анализа исторической информации;	Представление реферата в форме презентации с защитой «оценка» Опрос по вопросам для промежуточного контроля (зачтено)

Б) Критерии оценивания знаний студента на зачете

Баллы (рейтинговая оценка); % от максимальной суммы баллов, установленной при сложении баллов за все выполняемые в течение семестра задания и работы	Оценка	Требования к знаниям
86 – 100%	Отлично (уровень высокий) Зачтено	Показано понимание роли и места предмета, составляющего содержание учебной дисциплины в исторической науке и истории общества; понимание и умение анализировать социально значимые общественные, политические, религиозные и культурные процессы, составляющие содержание дисциплины, способность применять данные знания для более глубокого и всестороннего осмысления исторических процессов.

⁵ степень владения способами деятельности, при которой возможно самостоятельное решение типовых профессиональных задач в стандартных условиях

⁶ способность самостоятельного решения типовых задач в вариативных условиях, (возможно, это и решение сложных задач под руководством более квалифицированного специалиста), а также оценка эффективности собственной педагогической деятельности и определение направлений дальнейшего саморазвития

		Даны полные, развернутые ответы на поставленные вопросы, продемонстрировано умение работать с источниками и литературой при выполнении самостоятельной работы.
--	--	--

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Примеры тестовых заданий

Раздел 1. История как наука

<i>Тип задания</i>	<i>Текст вопроса</i>	<i>Варианты ответов</i>	<i>Правильные ответы</i>				
Single Selection	Основной функцией исторической науки является:	<table border="1"> <tr><td>Изучение прошлого</td></tr> <tr><td>Построение перспективных моделей развития общества.</td></tr> <tr><td>Хранение и классификация письменных исторических источников.</td></tr> <tr><td>Разработка научных методов для гуманитарных дисциплин.</td></tr> </table>	Изучение прошлого	Построение перспективных моделей развития общества.	Хранение и классификация письменных исторических источников.	Разработка научных методов для гуманитарных дисциплин.	1
Изучение прошлого							
Построение перспективных моделей развития общества.							
Хранение и классификация письменных исторических источников.							
Разработка научных методов для гуманитарных дисциплин.							
Single Selection	Познавательная функция исторического знания заключается в:	<table border="1"> <tr><td>Формировании гражданских, нравственных ценностей и качеств</td></tr> <tr><td>Идентификации общества, личности</td></tr> <tr><td>Выработке научно обоснованного политического курса</td></tr> <tr><td>Выявлении закономерностей исторического развития</td></tr> </table>	Формировании гражданских, нравственных ценностей и качеств	Идентификации общества, личности	Выработке научно обоснованного политического курса	Выявлении закономерностей исторического развития	4
Формировании гражданских, нравственных ценностей и качеств							
Идентификации общества, личности							
Выработке научно обоснованного политического курса							
Выявлении закономерностей исторического развития							
Single Selection	Сравнительный метод в исторической науке позволяет:	<table border="1"> <tr><td>Выявлять исторические законы</td></tr> <tr><td>Предсказывать будущее</td></tr> <tr><td>Пересматривать историю</td></tr> </table>	Выявлять исторические законы	Предсказывать будущее	Пересматривать историю	1	
Выявлять исторические законы							
Предсказывать будущее							
Пересматривать историю							
Short Answer	Кого называют «отцом истории»?		Геродот				
Short Answer	Как называют главный метод исторической науки?		Историзм				
Short Answer	Автор «Истории государства Российского»?		Карамзин				
Short Answer	Название теории происхождения древнерусского		Антинорманизм				

	государства Ломоносова	М.В.						
Single Selection	Метод, рассматривающий исторические процессы в их развитии, взаимодействии и взаимовлиянии		<table border="1"> <tr><td>исторический</td></tr> <tr><td>хронологический</td></tr> <tr><td>диалектический</td></tr> <tr><td>ретроспективный</td></tr> </table>	исторический	хронологический	диалектический	ретроспективный	1
исторический								
хронологический								
диалектический								
ретроспективный								
Single Selection	Принцип исторической науки, требующий рассматривать исторический процесс таким, каким он был в действительности, а не таким, каким бы нам хотелось		<table border="1"> <tr><td>историзма</td></tr> <tr><td>объективности</td></tr> <tr><td>социального подхода</td></tr> <tr><td>диалектический</td></tr> </table>	историзма	объективности	социального подхода	диалектический	2
историзма								
объективности								
социального подхода								
диалектический								
Single Selection	Подход к исследованию исторических процессов, в основе которого лежит взаимодействие и взаимовлияние производительных сил, производственных отношений и классовой борьбы		<table border="1"> <tr><td>исторический</td></tr> <tr><td>логический</td></tr> <tr><td>формационный</td></tr> <tr><td>цивилизационный</td></tr> </table>	исторический	логический	формационный	цивилизационный	3
исторический								
логический								
формационный								
цивилизационный								
Single Selection	Принцип объективности в исторической науке подразумевает изучение исторической реальности		<table border="1"> <tr><td>с точки зрения интересов определённого государства</td></tr> <tr><td>в соответствии с интересами одного социального слоя</td></tr> <tr><td>независимость от каких-либо установок и пристрастий</td></tr> <tr><td>сообразность политической конъюнктуры текущего момента</td></tr> </table>	с точки зрения интересов определённого государства	в соответствии с интересами одного социального слоя	независимость от каких-либо установок и пристрастий	сообразность политической конъюнктуры текущего момента	3
с точки зрения интересов определённого государства								
в соответствии с интересами одного социального слоя								
независимость от каких-либо установок и пристрастий								
сообразность политической конъюнктуры текущего момента								
Multiple Selection	К вспомогательным историческим дисциплинам относятся:		<table border="1"> <tr><td>сфрагистика</td></tr> <tr><td>палеография</td></tr> <tr><td>криптография</td></tr> <tr><td>мемуаристка</td></tr> </table>	сфрагистика	палеография	криптография	мемуаристка	1,2
сфрагистика								
палеография								
криптография								
мемуаристка								

Раздел 2. История России и мира в период древности и Средневековья.

<i>Тип задания</i>	<i>Текст вопроса</i>	<i>Варианты ответов</i>	<i>Правильные ответы</i>
--------------------	----------------------	-------------------------	--------------------------

SingleSelect ion	Полюдые это	сбор дани, осуществляемый князем и дружиной во время объезда покорённых территорий		1
		Смотр древнерусского войска		
		места, где приносились жертвы богам		
		Места для сбора дани		
SingleSelect ion	Что из перечисленного является причиной раздробленности древнерусских земель?	Пресечение династии Рюриковичей		3
		Наличие сильной великокняжеской власти		
		Отсутствие тесных экономических связей между княжествами		
		усиление внешнеполитической опасности		
SingleSelect ion	Какое из перечисленных событий относится к правлению Ярослава Мудрого?	Крещение Руси		2
		Создание Русской правды		
		Разгром Хазарского каганата		
		Битва на Калке		
SingleSelect ion	К заслугам княгини Ольги относится	Введение уроков и погостов		1
		Строительство Софийского собора в Киеве		
		Объединение Киева и Новгорода в единое государство		
		Проведение религиозной реформы		
SingleSelect ion	Что из перечисленного свидетельствует о том, что распад Древней Руси не был полным?	Действие «Русской правды»		1
		Междоусобные войны		
		Сохранение торговых связей		
		Правление Рюриковичей		
SingleSelect ion	Кто из перечисленных князей правил позже?	Ярослав Мудрый		4
		Владимир Мономах		
		Андрей Боголюбский		
		Всеволод Большое гнездо		
Comparison	Соотнесите даты и события	862	Крещение Руси	1-3,2-2,3- 1,4-4
		882	Объединение Киева и Новгорода	
		988	Призвание варягов на Русь	
		1097	Любечский съезд	
Comparison	Соотнесите имена великих князей и события	Разгром Хазарского каганата	Владимир Святославович	1-2,2-3,3- 4,4-1
		Борьба с печенегами	Святослав Игоревич	
		Расправа с древлянами	Ярослав Мудрый	
		Крещение Руси	Ольга	

Comparison	Соотнесите имена и даты	1238	Битва на р. Калка	1-2,2-1,3-4,4-3
		1223	Битва на р. Сить	
		1240	Ледовое побоище	
		1242	Взятие монголами Киева	
Comparison	Соотнесите события и даты	1648	Переяславская Рада	1-2,2-3,3-4,4-1
		1649	Соляной бунт	
		1662	Соборное Уложение	
		1654	Медный бунт	
SingleSelect ion	Какое событие произошло позже других?	Подвиг Ивана Сусанина		3
		Изгнание из Москвы поляков народным ополчением		
		Соляной бунт		
		Избрание на царство Михаила Романова		
SingleSelect ion	Что из перечисленного является одной из причин Смуты?	Династический кризис		1
		Поражение в Ливонской войне		
		Объявление Россией войны Польше		
		Движение Ивана Болотникова		
SingleSelect ion	Что из перечисленного произошло позже?	Избрание Романовых на престол		4
		Смоленская война		
		Присоединение Левобережной Украины		
		Вступление Священную лигу		
SingleSelect ion	В период нахождения у власти какого правителя было открыто Славяно-греко-латинское училище?	Иван Грозный		3
		Михаил Романов		
		Софья Алексеевна		
		Борис Годунов		
SingleSelect ion	Что из перечисленного стало результатом церковной реформы середины XVII в.?	Появление нестяжателей		4
		Появление иосифлян		
		Появление ереси стригольников		
		Появление старообрядцев		
SingleSelect ion	Основным портом в России, через которой шла торговля с Европой в XVI в. был	Азов		2
		Архангельск		
		Астрахань		
		Санкт-Петербург		

Раздел 3. Отечественная и мировая история в период Нового и Новейшего времени.

Тип задания	Текст вопроса	Варианты ответов		Правильные ответы
SingleSelect ion	Какая из перечисленных реформ была осуществлена Петром I	Открытие первого университета		2
		Уничтожение патриаршества		
		Учреждение Верховного тайного совета		
		Открытие Академии художеств		
SingleSelect ion	Какое из сражений произошло раньше?	Гангутская битва		4
		Взятие Измаила		
		Битва при Гросс-Егерсдорфе		
		Полтавская битва		
SingleSelect ion	Что из перечисленного относится к результатам реформ Петра I?	Создание новых отраслей промышленности		1
		Улучшение положения крепостных крестьян		
		Превращение дворянства в привилегированное сословие		
		Утрата позиций на международной арене		
SingleSelect ion	Противником России в Северной войне была	Пруссия		2
		Швеция		
		Речь Посполитая		
		Дания		
SingleSelect ion	Что из перечисленного относится к реформам Петра I?	Введение подушной подати		1
		Секуляризация церковных земель		
		Генеральное межевание земель		
		Жалованная грамота дворянству		
Comparison	Соотнесите даты и события	1700 - 1721	Русско-турецкая война	1-2,2-4,4-1,3-3
		1756 - 1763	Северная война	
		1773 - 1775	Восстание Е. Пугачева	
		1768 - 1774	Семилетняя война	
Comparison	Соотнесите имена и события	Петр I	Открытие университета	1-2,2-3,3-4,4-1
		Екатерина II	Принятие табели о рангах	
		Анна Иоанновна	Создание Уложенной комиссии	
		Елизавета Петровна	Отказ принять кондиции	
Comparison	Соотнесите имена и события	Михаил Ломоносов	Сподвижник Петра Великого	1-2,2-4,3-3,4-1
		Александр Радищев	Автор антинорманнской теории	
		Василий Татищев	Автор первого труда по истории России	

		Феофан Прокопович	Автор «Путешествия из Петербурга в Москву»	
Comparison	Соотнесите термины и понятия	протекционизм	Форма правления, при которой вся власть принадлежит монарху	1-3,2-4,3-1,4-2
		рекрутчина	Изъятие материальных и земельных богатств у церкви	
		Абсолютизм	Экономическая политика, направленная на защиту национальной промышленности	
		секуляризация	Проведение регулярных наборов населения в постоянную армию	
Comparison	Соотнесите даты и события	1803	Восстание декабристов	1-2,2-1,3-4,4-3
		1825	Указ о вольных хлебопашцах	
		1861	Создание Государственного совета	
		1810	Отмена крепостного права	
Comparison	Соотнесите имена современников	Александр I	А.М. Горчаков	1-2,2-3,3-1,4-4
		Николай I	М.М. Сперанский	
		Александр II	Н.Х. Бенкендорф	
		Александр III	К.П. Победоносцев	
Comparison	Соотнесите события	Бородино	Отечественная война 1812	1-1,2-3,3-2,4-4
		Оборона Шипки	Крымская война	
		Оборона Севастополя	Русско-турецкая война 1877 - 1878	
		Присоединение Финляндии	Русско-шведская война 1807 – 1808 гг.	
SingleSelect ion	Первым главой советского правительства являлся	В.И. Ленин		1
		И.В. Сталин		
		Рыков		
		Л.Д. Троцкий		
SingleSelect ion	Москва стала столицей советской России в	1918 г.		1
		1922 г.		
		1917 г.		
		1934 г.		

SingleSelect ion	Что из перечисленного относится к политике военного коммунизма?	Запрет на ведение частной торговли	1
		Разрешение применения наемного труда	
		Разрешение аренды земли	
		Создание бирж труда	
SingleSelect ion	Какое из перечисленных событий произошло раньше?	Заключение Брестского мира	2
		Принятие декрета о земле	
		Образование СССР	
		Вхождение СССР в Лигу наций	
SingleSelect ion	Какое из перечисленных событий произошло позже?	Заключение пакта о ненападении с Германией	1
		Принятие первой конституции СССР	
		Образование СНГ	
		Вступление СССР в Лигу наций	

Критерии и шкала оценивания компетенций

При оценивании степени усвоения компетенций путем проведения тестирования используется следующая шкала:

- менее 50 % правильных ответов – неудовлетворительно (недостаточный уровень освоения компетенции);
- 50 – 69 % правильных ответов – удовлетворительно (пороговый уровень освоения компетенции);
- 70 – 85 % правильных ответов – хорошо (продвинутый уровень освоения компетенции);
- 86 – 100 % правильных ответов – отлично (высокий уровень освоения компетенции).

Примеры вопросов для устного опроса

Раздел 2. История России и мира в период древности и Средневековья.

1. Особенности становления государственности в мировой истории.
2. Роль мировых религий в истории.
3. Древнерусское законодательство: история и особенности.
4. Особенности древнерусской и средневековой европейской культуры.
5. Причины введения, основные этапы и значение крепостного права в России.
6. Истоки и особенности модернизации в России в XVII веке.

Раздел 3. Отечественная и мировая история в период Нового и Новейшего времени.

1. Особенности российской и европейской модернизации в XVIII веке.
2. Причины, сущность и значение «Восточного вопроса» в международных отношениях XVIII – XIX веков.
3. Причины, особенности и значение «Великих реформ» в России в 1860-х – 1870-х годов.
4. Особенности национального вопроса в Российской империи.
5. Причины и итоги участия России в Первой мировой войне.

6. Особенности российских революций 1917 года.
7. Особенности социально-экономического развития СССР в 1920-х – 1930-х годах.
8. Истоки и уроки Холодной войны.
9. Основные кризисы Холодной войны.

Критерии и шкала оценивания компетенций

При оценивании степени усвоения компетенций путем проведения устного опроса используется следующая шкала:

- менее 50 % правильных ответов – неудовлетворительно (недостаточный уровень освоения компетенции);
- 50 – 69 % правильных ответов – удовлетворительно (пороговый уровень освоения компетенции);
- 70 – 85 % правильных ответов – хорошо (продвинутый уровень освоения компетенции);
- 86 – 100 % правильных ответов – отлично (высокий уровень освоения компетенции).

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Перечень вопросов для промежуточного контроля (зачета)

1. Проблемы методологии истории.
2. Древнейшие цивилизации человечества.
3. Особенности Древнерусской государственности.
4. Феномен политической раздробленности. Удельная Русь.
5. Образование монгольской империи и борьба Руси за независимость в XIII в.
6. Образование Российского централизованного государства.
7. Колонизация России и Великие географические открытия.
8. Россия в XVI - XVII вв. “Смута”.
9. Российское государство в XVII в.
10. Россия и мир на рубеже XVII – XVIII веков.
11. Россия в первой четверти XVIII столетия.
12. Россия во второй четверти XVIII в.
13. Просвещенный абсолютизм в Европе и России.
14. Внешняя политика России во второй половине XVIII в.
15. Европа в эпоху наполеоновских войн.
16. Либеральные реформы Александра I.
17. Отечественная война 1812 г. и последствия победы над наполеоновской Францией для России.
18. Декабристы.
19. Самодержавие Николая I.
20. Восточный вопрос в международных отношениях в XIX в.
21. Общественная мысль конца 30-40-х гг. о путях исторического развития России.
22. Крымская война.
23. Падение крепостного права в России.
24. Реформы в России в 60-70-х гг. XIX в.
25. Общественное движение в пореформенной России.
26. Внутренняя политика самодержавия в 80 - е гг. XIX- начале XX в.

27. Россия и мир в начале XX века: особенности развития.
28. Революция 1905 - 1907 гг. и Третьеиюньская монархия.
29. Мир и Россия накануне и в годы первой мировой войны.
30. Февральская буржуазно - демократическая революция.
31. Октябрьское вооружённое восстание и установление советской власти в стране.
32. Версальский мирный договор и послевоенный мир.
33. Гражданская война в России и иностранная военная интервенция.
34. Становление советского государства.
35. Форсированная индустриализация.
36. Сталинский “великий перелом” 1929 г.
37. Международные отношения между двумя мировыми войнами.
38. Вторая мировая война: причины, этапы и итоги.
39. Великая отечественная война: этапы и итоги.
40. Страна в 1950 - годы - первой половине 1960 - гг.
41. СССР в эпоху 1960-х – 1980-х гг.
42. Советское общество в годы перестройки (1985 - 1991).
43. Внешняя политика Советского Союза в годы перестройки.
44. Распад СССР.
45. Изменение политического и социально - экономического строя в 1991 – 1993 гг.
46. Особенности развития России на рубеже XX – XXI веков.
47. Территория и население России с древности до наших дней.
48. Основные теории происхождения государства.
49. Древнейшие культуры Северной Евразии.
50. Промышленный переворот в Европе и России.
51. Международные отношения в послевоенном мире.

Критерии и шкала оценивания компетенций

На зачете:

«**Зачтено**» (достаточный уровень освоения компетенции) ставится в случае, если даны полные, развернутые ответы на поставленные вопросы, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; 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. Ответ изложен литературным языком. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

«**Не зачтено**» (недостаточный уровень освоения компетенции) ставится в случае, если ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса по билету с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательно е описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы	Пятибалль ная шкала (академиче	Двухба льная	БРС, % освоени я
--------	--	--	--------------------------------------	-----------------	------------------------

		формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	ская) оценка	шкала, зачет	(рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельно и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

а) основная литература:

Основная литература

Чеховских К. А. Отечественная история [Текст] : учебное пособие / К. А. Чеховских, 2016. - 1 on-line, 372 с.

Дополнительная литература:

1. Новейшая история России [Электронный ресурс]: в 2 ч. : учеб. для акад. бакалавриата/ С.-Петербург. гос. ун-т ; под ред. М. В. Ходякова. - 8-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019 - 2019. - Лицензия до 31.12.2019. Имеются экземпляры в отделах ЭБС Юрайт
2. Всемирная история [Электронный ресурс]: в 2 ч. : учеб. для акад. бакалавриата/ под ред. Г. Н. Питулько. - Москва: Юрайт, 2019 - 2019. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт.

б) дополнительная литература:

1. Александров М.М. Русские земли княжеств IX-XV вв. М. 2009.
2. Анисимова Т.В. Хроника Геогрия Амартовла в древнерусских списках XIVXVIII вв. М. 2009
3. Аничков Е.В. Язычество в Древней Руси. М. 2009.
4. Буганов В.И. Эволюция феодализма в России: социально-экономические
5. проблемы. Любые издания.
6. Валиуллин К.Б., Зарипова Р.К. История России, XX век. М. 2005.
7. Вербицкая О.М. Российское крестьянство от Сталина к Хрущеву. М. 2010.
8. Верт Н. История Советского государства. Любые издания
9. Великая Отечественная война: белые пятна. М.2008.
10. Восленский М. Номенклатура. Господствующий класс Советского Союза. М. 11. 2005.
12. Гайденок П.И. История Русской Церкви в церковно-государственном
13. отношении в Киевской Руси. М. 2009.
14. Гербенштейн. Записки о Московии. М. 2010.
15. Данилевский И.Н. Древняя Русь глазами современников и потомков. М.2009.
16. Древние государства в Восточной Европе. Мнимые реальности в античных и
17. средневековых текстах. М. 2005.
18. Древняя Русь в свете зарубежных источников. М. 2007.
19. История Великой Отечественной войны Советского Союза. В 6 т.
20. История России. Теории изучения. М. 2005. Гл. XX – XXIII.
21. История Отечества: люди, идеи, решения. Очерки истории советского
22. государства. М.,2011.
23. История России XX в. / Под ред. Дмитриенко В.Н., Сахарова А.Н. и др.
24. Раздел III –IV. М. 2004
25. Зайцев А.К. Черниговское княжество X-XIII вв. СПб.2011
26. Золотаревский М.И. Образование древнерусского государства. М. 2005.
27. Морозов В.В. Лицевой свод в контексте Отечественного летописания XVI в.
28. М. 2005.
29. Насонов А.Н. Русская земля и образование территории древнерусского
30. государства: историко-географическое исследование. СПб. 2006
31. Памятники Истории Киевской Руси IX-XII вв. М. 2009.
32. Письменные памятники истории Др. Руси. М. 2003.
33. Повесть временных лет. Любые издания
34. Правда Русская. Любые издания

35. Рудаков В.Н. Монголо-татары глазами древнерусских книжников ср. XIII –
36. XV вв. М. 2009.
37. Русь княжеская. М. 2010.
38. Славянская энциклопедия. Киевская Русь – Московское государство. В 2-х
39. томах. М. 2008
40. Творогов О.В. Др. Русь: события и люди. СПб. 2005.
41. Усачев А.С. Степенная книга древнерусских книжников времен митрополита
42. Макария. СПб.2009.
43. Энциклопедия. Славяне. Киевская Русь – Московия. М. 2003. в 2-х томах.
44. Шабага А.В. Опыт моделирования социальных процессов: причины военных
45. конфликтов в Галицко-Волынской Руси. СПб. 2006.
46. Шмурло Е.Ф. Курс русской истории в 4 томах. Т1-2. СПб.2010.
47. Штаден Генрих Записки о Московии в 2-х томах. М.2008.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантиана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Личностно-ориентированного совершенствования»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Луговой Сергей Валентинович, кандидат философских наук, доцент кафедры гуманитарных наук

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Председатель

Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук

Корнеевец В.С.

Драгилева И.И.

Содержание

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ	6
3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	8
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	12
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	31
6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	32
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	33
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ	34
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	34
9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)	41
10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)....	42

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Наименование дисциплины (модуля): «Модуль личностно-ориентированного совершенствования»

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Целью изучения курса «Модуль личностно-ориентированного совершенствования» является развитие навыков самостоятельного анализа различных видов информации, использования гуманитарных знаний и психологических технологий для личностного и профессионального роста. Формирование у студентов представлений о критическом мышлении, ценностях и морали, об эффективном личностном самосовершенствовании, междисциплинарной картине развития представлений о личности в человеческой культуре и цивилизации.

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-6	<p>УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p>	<p>Знать научно-психологические основы выбора, процессуально-структурные компоненты психологического феномена «выбор», основные направления современной этики, базовые элементы и приемы, применяемые в подготовленной публичной речи.</p> <p>Уметь составлять перспективный план жизни, с учетом возможных препятствий, решать конфликтные ситуации, опираясь на знания о стратегиях поведения, аргументированно излагать свои моральные убеждения и составлять хорошее</p>

		самостоятельное публичное выступление. Владеть приемами самооценки, эффективного общения и слушания, позитивного общения, конгруэнтного поведения, анализа собственных нравственных ценностей и поступков, подготовки, корректировки выступления.
--	--	--

1.3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Место дисциплины «Модуль личностно-ориентированного совершенствования» определяется тем, что она создает необходимую теоретическую базу для восприятия студентами дисциплин учебного плана. Преподавание учебной дисциплины строится таким образом, чтобы на лекционных занятиях при сочетании систематического и проблемного принципов знакомить студентов с современными концепциями тематических блоков дисциплины. На практических занятиях основное время отводится изучению источников и проведению тренингов.

Помимо аудиторных занятий, предусмотренных расписанием, организуется самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины. Она включает в себя изучение источников, а также ряда тем по учебной, научной и справочной литературе. Формой итогового контроля знаний является зачет.

1.4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

	Очная форма обучения
Зачетных единиц, всего по дисциплине	5
Часов, всего по дисциплине	180
<i>Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем</i>	
Модуль предпринимательский	

Лекции	16
Практические	16
Контролируемая самостоятельная работа (КСР)	3
ИКР	0,25
Самостоятельная работа	144,75

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Содержание дисциплины

Тема 1. Мысль и слово: основы риторической культуры

Курс сформирует навыки яркого, ясного и последовательного, красивого выражения собственного мнения. Владение риторической культурой и основами ораторской практики позволит не только самостоятельно подготавливать успешные выступления, защищать этические и эстетические ценности, весомо выражать позицию по вопросам практического характера, но и оценивать чужую речь. В курсе даются инструменты для разбора и оценки публичных выступлений, звучащих в современном информационном пространстве. Актуальная риторическая практика раскрывает возможности быть профессиональным, точным и естественным, выступая с речами и общаясь со знакомыми и незнакомыми людьми. Девиз курса: Из хорошей мысли должно следовать совершенное слово! Тематика курса: Значение этических и эстетических ценностей для риторики. Две риторические стратегии в культуре: критико-рационалистическая и антропологически-релятивистская. О воплощении ораторского замысла. Изобретение: что сказать. Расположение мыслей в речи: где сказать. Построение речи, структура выступления. Выбор уместных и эффективных аргументов: аргумент в действии. Полемическое красноречие (эристика): о теории и практике спора. Этические основы ведения спора. Дебаты по актуальным проблемам современности, отработка навыков ведения спора.

Тема 2. Моральная культура личности в современном мире

Дискуссионный характер современной этики, связь с публичными сферами общества, потребность в профессиональных знаниях, ориентация на открытость,

плюрализм различных точек зрения. Современные направления этики: деонтология, утилитаризм, этика добродетелей. Трактовка морального выбора и моральной ответственности в них. Понятие моральной культуры личности. Проблемы прикладной этики. Экологическая этика («нравственно-понимающее» отношение к природе, новое экологическое мышление, инвайронментализм). Биомедицинская этика (принципы биоэтики, типы взаимоотношений врача и пациента, этика биомедицинских исследований).

Тема 3. Психология выбора и взаимоотношений

Выбор: от чего он зависит и как его делают. Психология выбора.

Пол, гендер, сексуальность и сексуальная культура. Мужчины и женщины: личностные различия, индивидуальные характеристики и социализация. Проблема формирования гендерных ролей и стереотипов. Психологическая динамика отношений

Основные понятия и проблемы психологии семьи и семейной психотерапии. Проблемные зоны в психологии семьи и системный подход к её диагностике. Принципы и методы семейной психотерапии.

Социально-психологические компоненты сексуального поведения. Формирование сексуальности и сексуального поведения. Клиническая психология сексуальных расстройств у мужчин. Клиническая психология сексуальных расстройств у женщин. Сексуальные дисгармонии супружеской пары. Сексуальные расстройства связанные с нарушениями психики. Профилактика сексуальных нарушений.

Тема 4. Тренинг личностного роста и профессионального успеха

Тренировка самопрезентации. Формирование и развитие «Я-образа». Тренировка памяти, внимания и навыков саморегуляции. Тренировка навыков общения.

Средства создания атмосферы безопасности и доверия. Основные аспекты эффективной беседы. Виды слушания и принципы их применения.

Поведение в конфликте. Конструктивное разрешение конфликтов. Медиация. Особенности общения с агрессивным клиентом.

Психология здоровья и телесности. Апатия, депрессия и тревога – как они появляются и как с ними справляться. Средства саморегуляции эмоциональных состояний. Обратная связь в общении (критика, одобрение).

Определение понятия «психосоматика», место психосоматических расстройств в современных классификациях. Основные концепции

происхождения психосоматических расстройств. Образ тела и нарушения пищевого поведения.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

- Материалы лекций
- Материалы семинарских занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

Наименование темы, в соответствии с тематическим планом	Наименование темы (задания) для самостоятельной работы	Название учебно-методической литературы для самостоятельной работы
Тема 1. Мысль и слово: основы риторической культуры	1. Отработка техники речи 2. Логическая аргументация в речах 3. Украшение речи, придание стиля речи 4. Риторика диалога, спор, дебаты	1. Вансовская, Л.И. Практикум по технике речи:(Фонационный тренинг): Учеб.пособие/ Л.И. Вансовская; СПб.гос.ун-т. - 2-е изд.,испр.и доп.. - СПб.: Изд-во С.-Петербур. гос. ун-та, 2001. - 124 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1) 2. Васильев, Ю. А. Сценическая речь: движение во времени: учеб. пособие для студентов вузов/ Ю. А. Васильев; С.-Петербур. гос. акад. театрального искусства. - СПб.: СПбГАТИ, 2010. – 318. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N6(1) 3. Кондакова, Ю. В. Устная публичная речь: учеб. пособие/ Ю. В. Кондакова; Федер. агентство по образованию, Урал. гос. ун-т им. А. М.

		<p>Горького. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2010. - 167 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1)</p> <p>4. Хоменко И. В. Логика. Теория и практика аргументации [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для приклад. бакалавриата / И. В. Хоменко, 2017. - 1 on-line, 327 с.</p> <p>Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Кантиана(1)</p> <p>5. Брюшинкин, В. Н. Логика: учеб. для студ. гуманитарных вузов и фак., изуч. логику/ В. Н. Брюшинкин. - 3-е изд., доп. и испр.. - М.: Гардарики, 2001. - 334 с. Имеются экземпляры в отделах: всего 158: УБ(153), ч.з.N2(2), ИБО(1), ч.з.N1(1), ч.з.N7(1)</p> <p>6. Ивлев, Ю. В. Теория и практика аргументации: учеб. для вузов/ Ю. В. Ивлев. - М.: Проспект, 2013. - 287, [1] с.: ил.. - Библиогр.: с. 286-287 Имеются экземпляры в отделах: НА(1)</p>
<p>Тема 2. Моральная культура личности в современном мире</p>	<p>1. Современные биомедицинские технологии. 2. Моральные аспекты использования атомной энергии. 3. Дискуссии о наказании в современной этике и юриспруденции.</p>	<p>Основная литература</p> <p>1. Гуревич, П. С. Этика [Электронный ресурс]: учеб. для бакалавров/ П. С. Гуревич. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2016. - 1 on-line, 516 с.. - (Бакалавр. Углубленный курс). - Библиогр. в конце ст.. - Лицензия до 30.12.2019. - ISBN 978-5-9916-3131</p> <p>Дополнительная литература</p> <p>1. Введение в биоэтику: учеб. пособие/ А. Я. Иванюшкин, В. Н. Игнатъев, Р. В. Коротких [и др.]. - Москва: Прогресс-Традиция, 1998. - 381,</p>

		<p>[3] с. - Библиогр.: с. 381 (22 назв.). - ISBN 5-89826-006-4</p> <p>2. Гусейнов, А. А. Этика: учебник для студ. вузов/ А. А. Гусейнов, Р. Г. Апресян ; Ин-т "Открытое общество". - Москва: Гардарика, 1998. - 470 с. - (Disciplinae). - Библиогр. в конце тем. - ISBN 5-7762-0043-1</p> <p>3. Назаров, В. Н. Прикладная этика: учебник/ В. Н. Назаров. - М.: Гардарики, 2005. - 302 с. - (Disciplinae). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 5-8297-0242-8</p> <p>4. Силуянова, И. В. Биомедицинская этика [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для вузов/ И. В. Силуянова. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 313 с.. - (Специалист). - Лицензия до 31.12.2018. - ISBN 978-5-534-06472</p> <p>5. Ушаков, Е. В. Биоэтика: учеб. и практикум для вузов/ Е. В. Ушаков; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - Москва: Юрайт, 2016. - 304, [2] с.: ил., табл.. - (Специалист). - Библиогр.: с. 306 (18 назв.). - ISBN 978-5-9916-6142-3</p>
<p>Тема 3. Психология выбора и взаимоотношений</p>	<p>Клиническая психология сексуальных расстройств мужчин. Клиническая психология сексуальных расстройств женщин. Сексуальные дисгармонии</p>	<p>1. Акимова Л. Психология сексуальности. Смил. 2005 http://svitk.ru/004_book_book/10b/2307_akimova-psihologiya_seksualnosti.php</p> <p>2. Ильин Е.П. Психология любви. Питер. 2013</p>

		супружеской пары. Сексуальные расстройства связанные с нарушениями психики. Профилактика сексуальных нарушений	
Тема 4. Тренинг личностного роста и профессионального успеха	1. Тенденции и направления исследований в современной психологии. 2. Роль психологических знаний в жизни человека в постоянно меняющемся мире. 3. Возможность и личностного становления и самореализации в современном обществе. 4. Психологические аспекты оптимального посторения профессиональной ккарьеры. 5. Социальная компетентность	1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва: Юрайт, 2016. - 463 с.: табл. 2. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект: пер. с англ./ Дэниел Гоулман ; [пер. с англ. А. Исаевой]. - Москва: Сбербанк; Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2016. - 461, [1] с. 3. Даттон, К. Флипноз. Искусство мгновенного убеждения/ Кевин Даттон ; [пер. с англ. Н. Буравовой]. - Санкт-Петербург; Москва; Екатеринбург: Питер, 2017. - 407, [1] с.: ил.. 4. Дуэк, К. Гибкое сознание. Новый взгляд на психологию развития взрослых и детей/ Кэрол Дуэк ; пер. с англ. Светланы Кировой. - [2-е изд.]. - Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2017. - 299, [1] с. 5. Знаков, В. В. Психология понимания мира человека / В. В. Знаков; РАН, Ин-т психологии. - Москва: Ин-т психологии РАН, 2016. - 488 с.: табл..	

	как психологический феномен.	
--	------------------------------	--

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций является последовательное изучение студентами содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий на лекциях, на занятиях семинарского типа (практических занятиях) и во время самостоятельной работы. Результаты текущего контроля студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Модуль личностно-ориентированного совершенствования»

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	

Тема 1. Мысль и слово: основы риторической культуры	УК-6	Работа на практических занятиях	Подготовка хрии	зачет	устно; электронно (портал БРС, Stepik)
Тема 2. Моральная культура личности в современном мире	УК-6	Работа на практических занятиях	Собеседование	зачет	устно; электронно (портал БРС)
Тема 3. Психология выбора и взаимоотношений	УК-6	Работа на практических занятиях	Активность на занятиях. Участие во фронтально-коллективной и групповой формах работы.	зачет	устно; электронно (портал БРС)
Тема 4. Тренинг личностного роста и профессионального успеха	УК-6	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии, письменные работы	зачет	устно; электронно (портал БРС)
Зачет	УК-6			зачет	устно; электронно (портал БРС)

Последовательность формирования компетенций в процессе освоения дисциплины «Модуль личностно-ориентированного совершенствования»

Индекс контролируемой компетенции (или её части)	№ Темы раздела дисциплины			
	1	2	3	4
УК-6	+	+	+	+

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

В процессе изучения дисциплины формируются компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Данными компетенциями студенты овладевают на лекциях (информационно-аналитический компонент формирования компетенций), на практических занятиях (семинарах), а также в ходе выполнения заданий по самостоятельной работе (деятельностный компонент формирования компетенций).

1-й этап – темы 1-3. На лекциях студенты должны усвоить основы теоретических представлений о риторике и этике. На занятиях семинарского типа и в ходе самостоятельной работы студенты должны углубить приобретенные на лекциях теоретические знания, а также сформировать умения и навыки риторической культуры и морального анализа собственной личности. Оценка компетенций осуществляется в ходе опроса и дебатов на практических занятиях и при проверке письменных заданий, выполненных во время самостоятельной работы.

2-й этап – темы 4-5: Во время всех форм занятий студенты овладевают комплексом представлений о целостности и связи фундаментального и прикладного компонентов базовых психологических знаний, комплексом социально-психологических знаний о процессуально-структурных компонентах выбора; о факторах, способствующих или мешающих сделать выбор (принятию эффективного решения); об основных механизмах и закономерностях межличностного общения; о конструктивном поведении в конфликте. На практических занятиях студенты вырабатывают умения и навыки учебной деятельности как индивидуально, так и в малых группах при ведении учебных дискуссий; демонстрируют умения анализа межличностных отношений и их особенностей с позиции конструктивности/деструктивности по заданной теме в рамках дисциплины «Психология выбора и межличностных отношений». Оценки уровня обученности по учебной дисциплине осуществляется на основе

комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого принимается наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Шкала оценивания компетенций

1-й этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» или высокий уровень освоения компетенции
Допущены существенные ошибки в знании теоретического материала, в оперировании понятиями. Сформированность знаний, умений, навыков не показана. Существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.	Обучаемый проявляет определенную самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий. Демонстрирует знание основной литературы, основного учебно-программного материала, владение базовым категориальным аппаратом. Выполнено не менее 50% предусмотренных программой	Студент демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при выполнении заданий. Демонстрирует знание основной и частично дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено 70% - 85% предусмотренных программой заданий.	Обучаемый способен к полной самостоятельности и в выборе способа решения заданий в рамках учебной дисциплины. Демонстрирует знание основной и дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено более 85% предусмотренных программой заданий.

	заданий.		
--	----------	--	--

2-й этап

Оценка «неудовлетворительно» (незачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
У студента не сформированы все компетенции или не сформирована одна компетенция	Сформировано не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине на пороговом (низком) уровне	Обучающийся должен продемонстрировать наличие не менее 75% сформированных знаний, умений и навыков, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо».	Оценка может быть выставлена при наличии сформированных компетенций у обучающегося, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине

Критерии определения сформированности компетенций на итоговой аттестации по дисциплине

Название (содержание) формируемой компетенции	Характеристика уровня сформированности компетенции		
	Пороговый (низкий) уровень	Продвинутый уровень	Высокий уровень
<p>Код компетенции</p> <p>Содержание компетенций</p> <p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>- определяет цели и задачи развития собственной личности, повышения квалификации и мастерства; - выявляет и фиксирует условия, необходимые для развития собственной личности, повышения квалификации и мастерства; - решает на практике конкретные задачи развития собственной личности, повышения квалификации и мастерства.</p>	<p>- создает необходимые условия для развития собственной личности, повышения квалификации и мастерства; - анализирует и сопоставляет результаты решения практических задач с поставленной целью развития собственной личности, повышения квалификации и мастерства.</p>	<p>- объективно оценивает уровень развития собственной личности; - вырабатывает мотивацию на дальнейшее повышение профессионально й квалификации и мастерства.</p>

4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта

деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

4.3.1 Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Проверяемые компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Комплекс тестовых заданий

№	Текст вопроса	Варианты ответов	Правильные ответы
1.	Что такое хрия?	Окончание речи	3
		Риторический аргумент	
		Краткое риторическое сочинение, имеющее определенную структуру	
		Выразительное чтение ораторского отрывка	
2.	Какое этимологическое значение имел термин «риторика» в древнегреческом языке?	Искусство спора	2
		Теория красноречия	
		Изучение языка	
		Убедительное слово	
3.	Какое из приведенных определений риторики является наиболее точным?	Это теория, систематизирующая способы убеждения и виды их выражения в речи	1
		Это теория общения	
		Это способность склонить адресата к желаемому действию	
		Это филологическая дисциплина, изучающая стили речи	
4.	Убеждение в рамках риторики можно определить как:	Мысль, которая представляется субъекту истинной, в которую он верит и которая может служить основанием для его действий	1
		Процесс навязывания собственного мнения некоторому адресату	

		Правильное умозаключение о предмете речи		
		Завершающий этап всякого ораторского воздействия		
5.	Какая из перечисленных характеристик наиболее точно отражает содержание понятия «способ убеждения»?	Это позиция оратора по отношению к публике, которую можно оценить как уместную		4
		Это адекватный тип речевой реакции в случае несогласия с предлагаемой позицией		
		Это прием эмоционального воздействия на адресата аргументации		
		Это прием, который позволяет делать некоторые мысли приемлемыми для самого себя или другого человека		
6.	Следует ли повторять главный тезис на протяжении выступления?	нет, повторы в речи придают ей тавтологический характер		2
		да, следует напоминать слушателям		
7.	В каком смысле можно согласиться с утверждением Цицерона: «Поэтами рождаются, ораторами становятся»?	Оратором беспрепятственно может стать каждый		4
		Ораторская стезя – престижное занятие, сулящее большие выгоды, престижная и потому - труднодостижимая, требующая покровительства		
		Оратор – это профессия		
		Ораторское искусство требует большого труда, выучки, практики		
8.	Кто из представленных мыслителей является основоположником науки риторики?	Тисий		3
		Цицерон		
		Аристотель		
		Демосфен		
9.	Чем определяется уместность обращения?	Главным тезисом		4
		Эмоциональностью оратора		
		Расположением публики		
		Целью речи		
10.	Главный тезис речи – это	Главная мысль риторического произведения		2
		Суждение, некоторое утверждение о предмете речи, доказательство которого ведет к достижению цели речи		
		Состояние умов, которого хочет добиться оратор		
		Цель выступления		
11.	Ценность человеческой жизни в традиционной христианской нравственности определяется	социальным положением		4
		психической и физической полноценностью		
		финансовой состоятельностью		
		уникальностью и неповторимостью личности		

12.	Что означает понятие «мораль» в этике Канта?	<p>этикетные нормы.</p> <p>правила поведения в общественных местах.</p> <p>свод всеобщих правил, принципов и норм поведения</p> <p>понятие, равнозначное понятию «Этика».</p>	3
13.	Категорический императив есть	<p>ответная реакция</p> <p>безусловное требование</p> <p>осознание вины и допущение наказания за нее</p> <p>покорность судьбе</p>	2
14.	«Должное» морали - это	<p>идеальная сторона морали</p> <p>вся совокупность мотивов и поступков человечества</p> <p>конкретное состояние нравственности в обществе</p>	1
15.	«Сущее» морали - это	<p>идеальная сторона морали</p> <p>вся совокупность мотивов и поступков человечества</p> <p>конкретное состояние нравственности в обществе</p>	3
16.	Мораль поддерживается в обществе	<p>путем экономических стимулов</p> <p>голосом совести</p> <p>общественными институтами</p> <p>принуждением со стороны государства</p>	2,3
17.	Определяющим регулятором решения сложных этических проблем в профессиональной деятельности является	<p>международное право</p> <p>принципы профессиональной этики</p> <p>экономических интересов</p> <p>благополучия индивидуальной карьеры</p>	1,2,4
18.	Генетический скрининг и позитивная евгеника — это	<p>благо для человека</p> <p>зло для человека</p> <p>допустимо в практике</p> <p>недопустимо, так как может привести к моральным конфликтам и нарушению прав личности</p>	4

19.	Генетический скрининг и негативная евгеника	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">благо для человека, так как может избавить индивидуума и общество от генетических болезней</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">зло для человека, так как допускает возможность манипуляции личностными качествами человека</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">запрещены из-за позиции церкви</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">разрешены и используются в практике ряда стран мира</div>		1,4
20.	Использование перинатальной диагностики в евгенических целях в биомедицинской этике	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">признается</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">осуждается</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">является нейтрально, полагаясь на собственное мнение человека</div>		2
21.	Количество вариантов, считающееся оптимальным при свободном выборе.	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</div>		4
22.	С выбором всегда связаны ...	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Удача и драйв</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Планирование и тревога</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Свобода и общение</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Расчет и ответственность</div>		2
23.	При выборе всегда присутствуют ...	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Рассмотрение альтернатив и проектирование последствий</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Элементы игры и расчета</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Учет возможностей и свобод</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Желания и потребности</div>		1
24.	Адекватному выбору мешают ...	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Стереотипы выбирающего</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Страхи окружающих</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Реальные или воображаемые ограничения свободы и миссии</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Все перечисленное</div>		4

25.	Снижения верности выбора способствуют выражения ...	<table border="1"> <tr><td data-bbox="786 188 1225 219">«Делай правильно»</td></tr> <tr><td data-bbox="786 219 1225 250">«Ты опять ошибся»</td></tr> <tr><td data-bbox="786 250 1225 282">«Как тебе не стыдно»</td></tr> <tr><td data-bbox="786 282 1225 313">Все перечисленное</td></tr> </table>	«Делай правильно»	«Ты опять ошибся»	«Как тебе не стыдно»	Все перечисленное	4
«Делай правильно»							
«Ты опять ошибся»							
«Как тебе не стыдно»							
Все перечисленное							
26.	«Суперкачествами» считаются	<table border="1"> <tr><td data-bbox="786 490 1225 555">Плановость, целеустремленность и настойчивость</td></tr> <tr><td data-bbox="786 555 1225 620">Коммуникабельность, свобода и активность</td></tr> <tr><td data-bbox="786 620 1225 685">Творческое мышление, воображение и нестандартность</td></tr> <tr><td data-bbox="786 685 1225 716">Ничего из перечисленного</td></tr> </table>	Плановость, целеустремленность и настойчивость	Коммуникабельность, свобода и активность	Творческое мышление, воображение и нестандартность	Ничего из перечисленного	1
Плановость, целеустремленность и настойчивость							
Коммуникабельность, свобода и активность							
Творческое мышление, воображение и нестандартность							
Ничего из перечисленного							
27.	Большинство отличий в поведении и мышлении людей связаны с ...	<table border="1"> <tr><td data-bbox="786 792 1225 824">Наследственностью</td></tr> <tr><td data-bbox="786 824 1225 855">Национальностью</td></tr> <tr><td data-bbox="786 855 1225 887">Воспитанием</td></tr> <tr><td data-bbox="786 887 1225 918">Все верно</td></tr> </table>	Наследственностью	Национальностью	Воспитанием	Все верно	1
Наследственностью							
Национальностью							
Воспитанием							
Все верно							
28.	Индивидуальные особенности человека это ...	<table border="1"> <tr><td data-bbox="786 1104 1225 1135">Препятствие к общению</td></tr> <tr><td data-bbox="786 1135 1225 1167">Потенциал для совместной активности</td></tr> <tr><td data-bbox="786 1167 1225 1198">Цель жизни</td></tr> <tr><td data-bbox="786 1198 1225 1229">Предмет гордости</td></tr> </table>	Препятствие к общению	Потенциал для совместной активности	Цель жизни	Предмет гордости	2
Препятствие к общению							
Потенциал для совместной активности							
Цель жизни							
Предмет гордости							
29.	Психофизиологическая реакция психики, выражающаяся в неадекватном преувеличении значения одного человека, по сравнению с другими	<table border="1"> <tr><td data-bbox="786 1406 1225 1438">Невроз</td></tr> <tr><td data-bbox="786 1438 1225 1469">Любовь</td></tr> <tr><td data-bbox="786 1469 1225 1500">Влюбленность</td></tr> <tr><td data-bbox="786 1500 1225 1532">Зависть</td></tr> </table>	Невроз	Любовь	Влюбленность	Зависть	43
Невроз							
Любовь							
Влюбленность							
Зависть							

30.	С возрастом у любого человека ...	<table border="1"> <tr><td data-bbox="783 188 1219 219">Снижается уровень любви</td></tr> <tr><td data-bbox="783 219 1219 250">Изменяется структура любви</td></tr> <tr><td data-bbox="783 250 1219 282">Повышается потребность в общении</td></tr> <tr><td data-bbox="783 282 1219 349">Стабилизируется потребность в одиночестве</td></tr> </table>	Снижается уровень любви	Изменяется структура любви	Повышается потребность в общении	Стабилизируется потребность в одиночестве	2
Снижается уровень любви							
Изменяется структура любви							
Повышается потребность в общении							
Стабилизируется потребность в одиночестве							
31.	Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.	<table border="1"> <tr><td data-bbox="783 495 1219 526">Деловое</td></tr> <tr><td data-bbox="783 526 1219 557">Манипулятивное</td></tr> <tr><td data-bbox="783 557 1219 589">Светское</td></tr> <tr><td data-bbox="783 589 1219 620">Формально-ролевое</td></tr> </table>	Деловое	Манипулятивное	Светское	Формально-ролевое	2
Деловое							
Манипулятивное							
Светское							
Формально-ролевое							
32.	Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...	<table border="1"> <tr><td data-bbox="783 801 1219 833">Аттракция</td></tr> <tr><td data-bbox="783 833 1219 864">Аффилиация</td></tr> <tr><td data-bbox="783 864 1219 896">Гипноз</td></tr> <tr><td data-bbox="783 896 1219 927">Трансакция</td></tr> </table>	Аттракция	Аффилиация	Гипноз	Трансакция	1
Аттракция							
Аффилиация							
Гипноз							
Трансакция							
33.	Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...	<table border="1"> <tr><td data-bbox="783 1108 1219 1140">Самоактуализация</td></tr> <tr><td data-bbox="783 1140 1219 1171">Самореализация</td></tr> <tr><td data-bbox="783 1171 1219 1202">Стереотипизация</td></tr> <tr><td data-bbox="783 1202 1219 1234">Обобщение</td></tr> </table>	Самоактуализация	Самореализация	Стереотипизация	Обобщение	3
Самоактуализация							
Самореализация							
Стереотипизация							
Обобщение							
34.	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...	<table border="1"> <tr><td data-bbox="783 1415 1219 1447">Экзальтация</td></tr> <tr><td data-bbox="783 1447 1219 1478">Эмпатия</td></tr> <tr><td data-bbox="783 1478 1219 1509">Эмоция</td></tr> <tr><td data-bbox="783 1509 1219 1541">Интроверсия</td></tr> </table>	Экзальтация	Эмпатия	Эмоция	Интроверсия	2
Экзальтация							
Эмпатия							
Эмоция							
Интроверсия							

35.	На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:	<table border="1"> <tr><td>«Помогающее поведение»</td></tr> <tr><td>Сходство характеристик общающихся</td></tr> <tr><td>Сходство ситуации, в которой находятся партнеры</td></tr> <tr><td>Верны все варианты ответов</td></tr> </table>	«Помогающее поведение»	Сходство характеристик общающихся	Сходство ситуации, в которой находятся партнеры	Верны все варианты ответов	4
«Помогающее поведение»							
Сходство характеристик общающихся							
Сходство ситуации, в которой находятся партнеры							
Верны все варианты ответов							
36.	Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...	<table border="1"> <tr><td>Психическое заражение</td></tr> <tr><td>Конформность</td></tr> <tr><td>Убеждение</td></tr> <tr><td>Подражание</td></tr> </table>	Психическое заражение	Конформность	Убеждение	Подражание	2
Психическое заражение							
Конформность							
Убеждение							
Подражание							
37.	Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...	<table border="1"> <tr><td>Психическое заражение</td></tr> <tr><td>Психическое заражение</td></tr> <tr><td>Подражание</td></tr> <tr><td>Эмпатия</td></tr> </table>	Психическое заражение	Психическое заражение	Подражание	Эмпатия	1
Психическое заражение							
Психическое заражение							
Подражание							
Эмпатия							
38.	Основные механизмы познания другого человека:	<table border="1"> <tr><td>Эмпатия</td></tr> <tr><td>Рефлексия</td></tr> <tr><td>Идентификация</td></tr> <tr><td>Подражание</td></tr> </table>	Эмпатия	Рефлексия	Идентификация	Подражание	1,2,3
Эмпатия							
Рефлексия							
Идентификация							
Подражание							
39.	С течением времени функции семьи	<table border="1"> <tr><td>Изменяются</td></tr> <tr><td>Остаются ригидными</td></tr> <tr><td>Стабилизируются</td></tr> <tr><td>Упрощаются</td></tr> </table>	Изменяются	Остаются ригидными	Стабилизируются	Упрощаются	1
Изменяются							
Остаются ригидными							
Стабилизируются							
Упрощаются							
40.	Подлинное и полное равноправие жены и мужа	<table border="1"> <tr><td>Бикарьерная семья</td></tr> <tr><td>Эгалитарная семья</td></tr> <tr><td>Неопатриархальная семья</td></tr> <tr><td>Нуклеарная семья</td></tr> </table>	Бикарьерная семья	Эгалитарная семья	Неопатриархальная семья	Нуклеарная семья	2
Бикарьерная семья							
Эгалитарная семья							
Неопатриархальная семья							
Нуклеарная семья							

41.	Свойство высокоорганизованной живой материи, заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира, в построении субъектом неотчуждаемой от него картины этого мира и регуляции на этой основе поведения и деятельности - это...	<table border="1"> <tr><td>Пластичность</td></tr> <tr><td>Гибкость</td></tr> <tr><td>Психика</td></tr> <tr><td>Личность</td></tr> </table>	Пластичность	Гибкость	Психика	Личность	3
Пластичность							
Гибкость							
Психика							
Личность							
42.	Направленность, темперамент, способности, характер — это...	<table border="1"> <tr><td>Психические состояния</td></tr> <tr><td>Психические свойства</td></tr> <tr><td>Познавательные процессы</td></tr> <tr><td>Врожденные черты</td></tr> </table>	Психические состояния	Психические свойства	Познавательные процессы	Врожденные черты	2
Психические состояния							
Психические свойства							
Познавательные процессы							
Врожденные черты							
43.	Сколько выделяют психических познавательных процессов?	<table border="1"> <tr><td>6</td></tr> <tr><td>8</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>9</td></tr> </table>	6	8	5	9	2
6							
8							
5							
9							
44.	Сколько основных уровней/понятий в системе человекознания выделил Б.Г. Ананьев	<table border="1"> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>5</td></tr> </table>	4	3	2	5	1
4							
3							
2							
5							
45.	Совокупность способностей, определяющая успешность социального взаимодействия, включающая в себя способность понимать поведение другого человека, своё собственное поведение, а также способность действовать сообразно ситуации – это...	<table border="1"> <tr><td>Находчивость</td></tr> <tr><td>Смекалка</td></tr> <tr><td>Врожденное свойство</td></tr> <tr><td>Социальный интеллект</td></tr> </table>	Находчивость	Смекалка	Врожденное свойство	Социальный интеллект	4
Находчивость							
Смекалка							
Врожденное свойство							
Социальный интеллект							

46.	Сколько существует стратегий поведения в конфликтных ситуациях в соответствии с моделью Томаса-Килменна?	4 5 7 3	2
47.	Самой эффективной стратегией в жизни, личном и профессиональном взаимодействии и разрешении конфликтов является...	Конкуренция Избегание Уступка Сотрудничество	4
48.	Альтернативное урегулирование споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны — это...	Третейский суд Сора Медиация Арбитраж	3
49.	Основное условие возможности проведения медиации при урегулировании споров - ...	Платежеспособность обеих сторон Желание обеих сторон сохранить отношения Постановление суда Отсутствие альтернативы	2
50.	Способность человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач - ...	Мышление Практический навык Эмоциональный интеллект Абстрактный интеллект	3

4.3.2. Итоговый контроль по дисциплине

Промежуточной формой контроля является зачет. По итогам зачета выставляется оценка по шкале порядка: «зачтено», «не зачтено». Зачет по

дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. Зачет может выставляться по результатам аттестации всех блоков модуля или по вопросам для зачета. Форма проведения зачета должна быть доведена до студентов.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

Проверяемые компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Вопросы к зачету:

1. Предмет риторики. Риторика и ораторское искусство.
2. Структура речи. Вступление.
3. Структура речи. Главная часть.
4. Структура речи. Заключение.
5. Рекомендуемые способы борьбы со страхом и волнением. Способы устранения помех при выступлении.
6. Эвдемонизм и деонтология как основные направления в этике.
7. Понятие прикладной этики и специфика ее проблем.
8. Современные биомедицинские технологии и их моральные оценки.
9. Моральные аспекты использования атомной энергии.
10. Дискуссии наказания в современной этике и юриспруденции.
11. Мой мир и его границы: кто их определяет?
12. Кто управляет моей жизнью?
13. Индивидуум и общество: чем другие могут помочь?
14. Другой: плохой или хороший: как его использовать?

15. Семья в России и в Евросоюзе: почему семья изменяется?
16. Конфликт: причина или следствие?
17. Стратегии поведения в конфликте: какую стратегию выбираю я?
18. Виды межличностных отношений: я выбираю – нас выбирают...
19. Гендерные различия: современная ситуация.
20. Мой идеальный партнер.
21. Психологическое знание в структуре современных наук и жизни человека.
22. Личность как один из уровней изучения человека в психологии.
23. Общение как особый вид деятельности.
24. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
25. Психологические аспекты успешности саморазвития и самореализации человека.

Критерии оценивания знаний студента на зачете

Баллы (рейтинговая оценка)	Оценка	Требования к знаниям
Не менее 85% от максимальной суммы баллов	Зачтено	а) сумма баллов по тестовым заданиям не должна быть менее 50%; б) в ходе собеседования студент должен продемонстрировать: хорошее знание основной и дополнительной литературы, основных подходов и методов анализа; в) студент подготовил конспекты текстов для самостоятельной работы, работал на практических занятиях, принимал участие в круглом столе по проблеме критериев искусства.
Менее 50% суммы баллов от максимально возможной	Не зачтено	а) студент набрал по результатам тестирования менее 50% суммы баллов от максимально возможной; б) показал плохие знания по основным вопросам содержания курса; в) не подготовил конспекты текстов для самостоятельной

		работы, не работал на практических занятиях, не принимал участие в круглом столе.
--	--	---

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

Контроль над процессом обучения является непрерывным и многоаспектным. Используются средства контроля качества обученности различных уровней: диагностирующие, текущие, рубежные (промежуточная аттестация).

Диагностирующие средства имеют целью определение начального уровня знаний, умений и навыков, на базе которых формируются компетенции дисциплины. Сформированный уровень знаний студентов определяется на основе индивидуального устного собеседования. На основе входящего контроля корректируются учебно-методические материалы, методы организации аудиторной и самостоятельной работы студентов.

Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения студентов в изучении дисциплины и диагностировать затруднения в изучении материала, а с другой – показать эффективность выбранных средств и методов обучения. Формы текущего контроля - тесты, контрольные работы, прохождение дополнительных онлайн-курсов, мониторинг результатов семинарских занятий. Планирование текущего контроля неразрывно связано с планированием аудиторной и самостоятельной работы студентов и играет важную роль в обеспечении компетентностной направленности обучения. Результаты самостоятельной работы студентов проверяются в ходе тестирования, устных собеседований.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих и ликвидации задолженностей. К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью тестирования).

Промежуточная аттестация направлена на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. К форме контроля по дисциплине относится зачет.

Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях. Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих компонентах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка преподавателем, самооценка студента, оценка по результатам обсуждения в группе.
3. Единство используемой технологии для всех студентов, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Устный опрос	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам практических занятий
2	Онлайн-курс	Осуществляется дистанционно на образовательном портале. Применение онлайн-курса определяется преподавателем	Курс размещен на российской образовательной платформе Stepik
3	Тест	Проводится на семинарских	Фонд тестовых

		занятиях или вне аудитории. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется дистанционно на университетском портале тестирования или на образовательной платформе Moodle. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	заданий на университетском портале тестирования и на образовательной платформе Moodle
4	Зачет	Проводятся в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента.	Комплект вопросов к зачету, работа на практических занятиях.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература

(библиотека БФУ им. И. Канта)

Основная литература

1. Столяренко Л.Д. Общая психология: учебник для академического бакалавриата / Л.Д. Столяренко, В.Е. Столяренко. М.:

2. Диянова З.В. Общая психология. Познавательные процессы. Практикум: учеб. пособие для академического бакалавриата / З.В. Диянова, Т.М. Щеголева. 2-е изд., испр. и доп. М

3. Мясоедов С.П., Борисова Л.Г. Кросс-культурный менеджмент: учебник для бакалавриата и магистратуры. 3-е изд. М.:

4. Почебут Л. Г. Кросс-культурная и этническая психология : учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры. 2-е изд., испр. и доп. М

Дополнительная литература

1. Гамезо М. В. Атлас по психологии: Информационно-методическое пособие к курсу "Психология человека" / М. В. Гамезо, И. А. Домашенко. 3-е изд., доп. и испр. М.: Пед. о-во России, 2001. 275 с.

2. Марцинковская Т. Д. Общая психология: учеб. пособие для вузов/ Т. Д. Марцинковская. М.: Академия, 2010. 381 с.
3. Столяренко А. М. Психология и педагогика: учеб. пособие для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. 526 с.
4. Штейнмец А. Э. Общая психология: учеб. пособие для студентов вузов. М.: Академия, 2006. 283 с. Боголюбова Н.М., Николаева Ю.В. Межкультурная коммуникация и международный культурный обмен. СПб.: СПбКО, 2009.
5. Грушевицкая Т. Г., Попков В. Д., Садохин А. П. Основы межкультурной коммуникации. М., 2002.
6. Кочетков В. В. Психология межкультурных различий. М., 2002.
7. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие. М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. 288 с.
8. Сергеева А. В. Русские. Стереотипы поведения, традиции, ментальность. М., 2004.
9. Серия брошюр «Внимание: иностранцы!» под названием «Эти стран-ные...» (на примерах конкретных народов).
10. Журналы, все номера: «Туризм. Практика. Проблемы. Перспективы». «Турбизнес». «Отдых. Путешествия».

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Библиотека Института философии РАН <http://iph.ras.ru>
 Библиотека института философии РАН
<http://www.philosophy.ru/library/library.html>
 Библиотека Университета риторики и ораторского мастерства
<http://orator.biz/library/>
 Библиотека философского факультета МГУ <http://philos.msu.ru/>
 Национальный электронно-информационный консорциум: <http://neicon.ru/>
 Онлайн-курс по риторике <https://stepik.org/course/4594/syllabus>
 Портал психологических изданий: <http://psyjournals.ru>
 Президентская библиотека: <https://www.prilib.ru/catalog/53992>
 Пси-фактор: <http://psyfactor.org/lybr21-1.htm>
 Психология счастливой жизни: <http://psycabi.net/psikhologiya-znakomstv-i-otnoshenij/399-psikhologiya-lyubvi-i-otnoshenij-schaste-lyubit-kakaya-byvaet-lyubov>
 Сайт для учащихся и обучающихся риторике <http://pedved.ucoz.ru/publ/14>
 Электронный справочник по биоэтике <http://bioethica.iatp.by/>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В учебном плане по дисциплине «Модуль личностно-ориентированного совершенствования» значительное место отводится самостоятельной работе студентов. Основное содержание самостоятельной работы касается освоения теоретических основ курса для выработки навыков самостоятельного исследования источников касающихся тематики дисциплины. Для текущего контроля самостоятельной работы проводится тестирование.

Работа студентов во время *аудиторных занятий* разделяется на два вида: конспектирование лекций и практические занятия.

При конспектировании лекций рекомендуется придерживаться следующих правил: а) записывать материал, выслушав мысль лектора до конца; б) в конспекте выделять отдельные части –необходимо разграничивать заголовки, подзаголовки, выводы, обособлять одну тему от другой; в) выделение можно делать подчеркиванием или другим цветом; г) использовать условные обозначения, сигнальные знаки, аббревиатуры, собственную систему сокращений; д) не фиксировать материал дословно, передавать только главную мысль лектора; е) для непонятных терминов – оставить место для последующего уточнения значения у преподавателя.

Чтобы *работа на практическом занятии* была успешной, необходима тщательная подготовка к нему – основательная проработка темы, отличное знание материала, анализ инструментария. Практические занятия – вид учебных занятий, ориентированный на практическое усвоение материала с помощью приборов, инструментов, технических средств обучения, компьютеров и другого специального оборудования.

Обучающая функция практических занятий заключается в освоении обучающимся практических навыков, позволяющих решать прикладные задачи из будущей профессиональной деятельности. Развивающая функция практических занятий реализуется через ориентацию обучающегося на самостоятельное решение отдельных проблем из будущей профессиональной деятельности с помощью специальных знаний и инструментов. Воспитательная функция практических занятий заключена в тесном контакте преподавателя с каждым обучающимся, позволяющем максимально эффективно воздействовать на мировоззрение обучающегося, на формирование у обучающихся навыков культуры общения и чувства корпоративной этики. Организующая функция практических занятий предусматривает управление самостоятельной работой

обучающихся, как в процессе практических занятий, так и после них. В ходе практических занятий осваиваются запланированные преподавателем задания, которые создают базис для дальнейшей самостоятельной работы обучающихся, для формирования навыков исследовательской работы, для генерации новых знаний через использование различных информационных ресурсов.

Практические занятия проводятся по подгруппам в компьютерных классах. Цель практических занятий по дисциплине заключается в установлении связей теории с практикой в форме экспериментального подтверждения положений теории; обучении умению выполнять поставленные задачи из предметной области, проведении контроля самостоятельной работы обучающихся по освоению курса; обучении навыкам профессиональной деятельности. Основными структурными элементами практических занятий являются:

- обсуждение преподавателем совместно с обучающимися темы занятий с пояснением ее взаимосвязи с будущей профессиональной деятельностью;
- освоение специфики работы с программными средствами, используемыми в профессиональной деятельности;
- консультации преподавателя во время занятий;
- обсуждение и оценка полученных результатов;
- письменный или устный отчет обучающихся о выполнении заданий;
- текущий контроль знаний.

Проведение практических занятий должно осуществляться в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины и календарным планом. Задания для практических занятий берутся из рекомендуемых в рабочей программе.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Тема 1. Мысль и слово: основы риторической культуры

Вопросы:

1. Речевая разминка: дыхание, дикция, голосоведение, темп, интонация.
2. На материале рассказа А.П. Чехова «Сильные ощущения» обсуждение проблемы: способно ли красноречие менять убеждения человека и от чего зависит успех или неуспех этого процесса? Привести аргумента «за» или «против».
3. Работа по орализации текста. Студенты работают по группам. Каждой

группе предлагается текст, который нужно преобразовать в краткое устное выступление

4. Произнесение подготовленной хрии (мини-речь, позволяющую полностью доказать или объяснить тему) по приведенной схеме.

Литература:

Александров, Д. Н. Риторика: учеб. пособие для студ. вузов/ Д. Н. Александров. - М.: Флинта: Наука, 2002. - 623 с.

Александров, Д.Н. Логика. Риторика. Этика: учеб. пособие/ Д. Н. Александров. - М.: Флинта: Наука, 2003. - 165 с.

Александров, Д.Н. Риторика или Русское красноречие: учеб. пособие для студ. вузов/ Д. Н. Александров. - 2-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ, 2003.

Аннушкин, В. И. Риторика. Вводный курс [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ В. И. Аннушкин. - 5-е изд., стер.. - Москва: Флинта, 2015.

Вансовская, Л.И. Практикум по технике речи:(Фонационный тренинг): Учеб.пособие/ Л.И. Вансовская; СПб.гос.ун-т. - 2-е изд.,испр.и доп.. - СПб.: Изд-во С.-Петербур. гос. ун-та, 2001. - 124 с.

Введенская, Л. А. Риторика и культура речи: учеб. пособие для студентов вузов/ Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. - 10-е изд.. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2009. - 538,

Волков, А. А. Теория риторической аргументации/ А. А. Волков. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 2009. - 396 с.

Горте, М. А. Фигуры речи: [200 стилистич. и риторич. приемов] : термин. словарь/ М. А. Горте. - М.: ЭНАС, 2007. - 207 с.

Ивин, А. А. Логика. Теория и практика [Electronic resource]: учеб. пособие для бакалавров/ А. А. Ивин; РАН, Ин-т философии. - 4-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2014. - 387 с. + 1 эл. опт. диск (CD-ROM). - (Бакалавр. Базовый курс). - Библиогр. в конце гл.. - Лицензия до 28.03.2019 г..

Клюев, Е. В. Риторика: инвенция.Диспозиция.Элокуция.:Учеб.пособие для вузов/ Е. В. Клюев. - М.: ПРИОР, 1999. - 270 с.

Кондакова, Ю. В. Устная публичная речь: учеб. пособие/ Ю. В. Кондакова; Федер. агентство по образованию, Урал. гос. ун-т им. А. М. Горького. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2010. - 167 с.

Петров, О. В. Риторика [Электронный ресурс]: учебник/ О. В. Петров; М-во образования и науки РФ, Моск. гос. юрид. акад.. - Москва: Проспект, 2015.

Риторика [Электронный ресурс]: учеб. для акад. бакалавриата/ [В. А. Ефремов [и др.] ; под общ. ред. В. Д. Черняк; Рос. гос. пед. ун-т им. А. И. Герцена . - Москва: Юрайт, 2017. - 1 on-line, 430 с..

Стернин, И. А. Практическая риторика: учеб. пособие/ И. А. Стернин; И. А. Стернин. - 3-е изд., испр. . - М.: Академия, 2006. - 269,[3] с.

Рекомендации по подготовке к практическому занятию:

При подготовке к практическому занятию (вопрос 1) следует ознакомиться с предлагаемыми методическими материалами, стараться выполнять каждое из аудиторных заданий ясно, отчетливо, так, чтобы произносимые упражнения были разборчиво слышны в любой точке аудитории.

При работе над вопросом 3 плана: сделайте фразы более простыми, разговорными, замените специальные и книжные термины на разговорные слова, сделайте предложения более короткими, опустите ненужные детали и подробности, добавьте свои комментарии и оценки. Представляйте текст как рассказ, сопровождая его обращениями к аудитории и ссылками на личное отношение к излагаемым проблемам. Введите в текст ссылки на личный опыт, личные оценки.

При работе над 4 вопросом плана: тема выступления - на выбор студента. В качестве тезиса следует брать краткое простое суждение о предмете речи, которое требует обоснования (не является очевидным). Следует избегать выбора в качестве тезиса пословиц, крылатых выражений т.п. Хрию иметь в распечатанной форме, однако выступить в аудитории с минимальной опорой на текст. Разбор каждого выступления: плюсы и минусы записать. В конце занятия – рефлексия.

Тема 2. Моральная культура личности в современном мире

Вопросы:

1. Современные биомедицинские технологии.
2. Моральные аспекты использования атомной энергии.
3. Дискуссии о наказании в современной этике и юриспруденции.

Литература:

1. Введение в биоэтику: учеб. пособие/ А. Я. Иванюшкин, В. Н. Игнатъев, Р. В. Коротких [и др.]. - Москва: Прогресс-Традиция, 1998. - 381, [3] с.

2. Гуревич, П. С. Этика [Электронный ресурс]: учеб. для бакалавров/ П. С. Гуревич. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2016. - 1 on-line, 516 с.. - (Бакалавр. Углубленный курс). - Библиогр. в конце ст.. - Лицензия до 30.12.2019.

3. Гусейнов, А. А. Этика: учебник для студ. вузов/ А. А. Гусейнов, Р. Г. Апресян ; Ин-т "Открытое общество". - Москва: Гардарика, 1998. - 470 с.

4. Назаров, В. Н. Прикладная этика: учебник/ В. Н. Назаров. - М.: Гардарики, 2005. - 302 с.

5. Силуянова, И. В. Биомедицинская этика [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для вузов/ И. В. Силуянова. - Москва: Юрайт, 2018.

6. Ушаков, Е. В. Биоэтика: учеб. и практикум для вузов/ Е. В. Ушаков; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - Москва: Юрайт, 2016. - 304

Рекомендации по подготовке к практическому занятию:

Перед подготовкой к практическому занятию необходимо определиться с собственной моральной позицией относительно обсуждаемых дискуссионных проблем прикладной этики и сформулировать ее в виде тезисов. Затем, используя основную и дополнительную литературу, следует подобрать по три аргумента для подкрепления каждого тезиса, соответствующего своей собственной точке зрения. При этом желательно оценивать сильные и слабые стороны выбираемых аргументов, пытаясь предвосхитить возражения оппонентов. Тезис и аргументы к нему рекомендуется записать в виде таблицы:

ТЕЗИС		
Аргумент 1	Аргумент 2	Аргумент 3

Тема 3. Психология выбора и взаимоотношений

Вопросы:

1. Общение и отношения.
2. Специфика межличностных отношений.
3. Основные параметры межличностных отношений.
4. Теории межличностных отношений.
5. Межличностная аттракция.
6. Развитие эмоциональных отношений.
7. Психологический анализ любви и дружбы.

8. Закономерности стабилизации эмоциональных отношений.
9. Закономерности распада эмоциональных отношений.
10. Социальные эмоции.
11. Коммуникативные характеристики межличностных отношений.
12. Этология пола.
13. Гендерные различия: проблемы и перспективы.
14. Особенности современной семьи.
15. Альтернативные формы брачно-семейных отношений в современном обществе.
16. Добрачный период отношений: общая характеристика.
17. Модели и мотивы выбора брачного партнера.
18. Факторы выбора брачного партнера, влияющие на успешность и проблемность брачного союза.
19. Формирование адекватных представлений юношей и девушек о браке. Проблема готовности к браку.
20. Психологическая совместимость и удовлетворенность браком.
21. Особенности семьи на различных этапах жизнедеятельности.
22. Нарушения жизнедеятельности семьи. Типы нарушений.
23. Кризисы семьи как нарушение семейной жизнедеятельности.
24. Семейные конфликты: специфика, причины, способы разрешения.
25. Особенности благополучных и неблагополучных семей.

Литература:

Основная:

Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений/ Е. П. Ильин. - М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2009. - 573 с.: ил., табл.. - (Мастера психологии). - Библиогр.: с. 540-573 (1081 назв.). - ISBN 978-5-388-00425-3: 364.00, 364.00, р. Имеются экземпляры в отделах: НА(1) Свободны: НА(1)

Дополнительная:

1. Берн, Ш. Гендерная психология: пер. с англ./ Ш. Берн ; пер. Л. Царук, пер. М. Моисеев, пер. О. Боголюбова, пер. С. Рысев. - 2-е изд., междунар.. - СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК: Нева; М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2002. - 318 с.: ил.. - (Секреты психологии).

- Библиогр.:с.306-318. - ISBN 0-07-009182-X. - ISBN 5-93878-019-5: 140.00
р.Имеются экземпляры в отделах: НА(1) Свободны: НА(1)

2.Гендер: язык, культура, коммуникация: Материалы третьей междунар. конф. Москва, 27-28 ноября 2003/ Моск.гос.лингвистич.ун-т. - М., 2003. - 126 с. - 27.00=
р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1) Свободны: ч.з.N4(1)

Калинина, Р. Р. Калинина. - СПб.: Речь, 2008. - 350 с.: ил., табл.. - (Современный учебник). - Библиогр. в тексте. - ISBN 5-9268-0734-4: 204.00, 204.00, р.
Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N2(1) Свободны: ч.з.N2(1)

4.Психология неопределенности: единство интеллектуально-личностного потенциала человека/ Т. В. Корнилова [и др.]. - М.: Смысл, 2010. - 334 с.: табл.. - Библиогр.: с.292-310. - ISBN 978-5-89357-293-3: 195.00, 195.00, р.
Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N2(1) Свободны: ч.з.N2(1)

5.Сексология : История, теория и методы сексологии. Пол, гендер и полоролевые стереотипы.Сексуальная ориентация. Любовь и секс. Сексуальность и культура. Половое воспитание: хрестоматия/ Пер.с англ. Н.О.Мальгиной. - СПб.; М.; Харьков: Питер, 2001. - 498 с. - (Хрестоматия по психологии). - Библиогр.:с.497-498. - ISBN 5-272-00253-9: 70.79=;58.00= р. всего 2: НА(1), ч.з.N2(1)
Свободны: НА(1), ч.з.N2(1)

Рекомендации по подготовке к практическому занятию:

Работа слушателей предусматривает изучение, обобщение и анализ материалов по заранее обозначенным вопросам. Целью практической работы является овладение общими социально-психологическими знаниями, умениями, навыками и компетенциями в целом по дисциплине, закрепление и систематизация знаний и овладение опытом творческой, исследовательской деятельности. Форма отчета о выполненной работе предоставляется преподавателю в виде письменного эссе, устной групповой дискуссии по обозначенным темам, решения кейсов. Невыполнение практической работы дисциплине (до начала экзаменационной сессии) являются основанием для не допуска к итоговой аттестации.

Тема 4. Тренинг личностного роста и профессионального успеха

Вопросы:

1. Роль психологических знаний в жизни человека.
2. Современные психологические исследования на службе человечества.
3. Психологические аспекты построения профессиональной карьеры современного человека.
4. Роль и место человеческого капитала в современном обществе
5. особенности коммуникации в современном мире (профессиональные и межличностные в целом)

Литература

1. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект: пер. с англ./ Дэниел Гоулман ; [пер. с англ. А. Исаевой]. - Москва: Сбербанк; Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2016. - 461, [1] с.
2. Даттон, К. Флиппноз. Искусство мгновенного убеждения/ Кевин Даттон ; [пер. с англ. Н. Буравовой]. - Санкт-Петербург; Москва; Екатеринбург: Питер, 2017. - 407, [1] с.: ил..
3. Дуэк, К. Гибкое сознание. Новый взгляд на психологию развития взрослых и детей/ Кэрол Дуэк ; пер. с англ. Светланы Кировой. - [2-е изд.]. - Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2017. - 299, [1] с.
4. Знаков, В. В. Психология понимания мира человека / В. В. Знаков; РАН, Ин-т психологии. - Москва: Ин-т психологии РАН, 2016. - 488 с.: табл..
5. Зуб, А. Т. Психология управления: учеб. и практикум для акад. бакалавриата / А. Т. Зуб; Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2015. - 371, [2] с.: табл., схем.
6. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений: учеб. пособие для вузов/ Евгений Ильин. - 2-е изд.. - Москва; Санкт-Петербург; Нижний Новгород: Питер, 2015. - 586 с.: ил., табл..
7. Корнилова, Т. В. Интеллектуально-личностный потенциал человека в условиях неопределенности и риска/ Т. В. Корнилова. - Санкт-Петербург: Нестор-История, 2016. - 343 с.: ил..
8. Николс, М. П. Искусство слушать. Почему мы разучились слушать друг друга?/ Майкл П. Николс ; [пер. с англ. А. А. Чепалова ; авт. предисл. Н. С. Саврилова]. - Харьков: Гуманитар. Центр, 2016. - 337, [2] с.
9. Минюрова, С. А. Психология самопознания и саморазвития: учебник / С. А. Минюрова. - Москва: Флинта; Москва: Наука, 2016. - 474, [1] с.: ил., табл..
10. Психологическая безопасность личности. ИмPLICITная и эксплицитная концепции/ Н. Е. Харламенкова [и др.]; РАН, Ин-т психологии. - Москва: Ин-т психологии РАН, 2017. - 261, [1] с.: ил., рис., табл..
11. Психология выбора / Д. А. Леонтьев [и др.]; Нац. исслед. ун-т "Высш. шк.

экономики". - Москва: Смысл, 2015. - 463 с.: ил., табл..

12. Стебляк, Е. А. Внутренний мир развивающейся личности при нормальном и нарушенном развитии: учеб. пособие/ Е. А. Стебляк. - Москва: Флинта; Москва: Наука, 2017. - 480, [1] с.: табл..

13. Щукина, М. А. Психология саморазвития личности: [монография] / М. А. Щукина; С.-Петерб. гос. ун-т. - Санкт-Петербург: Изд-во С.-Петерб. гос. ун-та, 2015. - 346 с.: табл..

Рекомендации по подготовке к практическому занятию:

Работу по подготовке к практическим занятиям необходимо начинать с анализа базовых понятий, представленных в теме и вопросах, опираясь на предложенные основные и дополнительные источники, также – в рамках поисковой деятельности – обращаться к базам данных и подпискам профильных отечественных и зарубежных периодических изданий. Основу представления отобранного и подготовленного материала составит возможность использовать его при аргументации собственной позиции по каждому из вопросов во время дискуссии на занятии и предоставлении выполненных письменных работ.

**9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ,
ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ
СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)**

а) методы обучения с использованием информационных технологий: программа контроля знаний на университетском портале тестирования <http://brs.kantiana.ru>, дистанционные формы обучения в системе электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта: <http://lms-2.kantiana.ru>, российской образовательной платформе <http://stepik.org>

б) чтение лекций с использованием мультимедийных презентаций,

в) информационные справочные ресурсы:

- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
(<http://elibrary.ru/defaultx.asp>).

- Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф/>).

- ЭБС Кантиана (<http://elib.kantiana.ru>).

**10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
47	Мультимедийный проектор Epson, интерактивная доска Interwrite; плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Ул. Чернышевского, д. 56 а
44	Мультимедийный проектор Epson, интерактивная доска Interwrite; плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	
49	плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	

Используемое программное обеспечение: ABBYY FineReader 11 Pro; Adobe Design Std CS5.5 5.5 MPL AOO Lisence RU; Kaspersky Endpoint Security; Microsoft Office Standart 2010; Microsoft Windows 7

Аннотация учебной дисциплины

«Модуль личностно-ориентированного совершенствования»

Учебная дисциплина Модуль личностно-ориентированного совершенствования	
Цель изучения дисциплины	Развитие навыков самостоятельного анализа различных видов информации, использования гуманитарных знаний и

	<p>психологических технологий для личностного и профессионального роста. Формирование у студентов представлений о критическом мышлении, ценностях и морали, об эффективном личностном самосовершенствовании, междисциплинарной картине развития представлений о личности в человеческой культуре и цивилизации.</p>
<p>Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины</p>	<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>
<p>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</p>	<p>Знать научно-психологические основы выбора, процессуально-структурные компоненты психологического феномена «выбор», основные направления современной этики, базовые элементы и приемы, применяемые в подготовленной публичной речи.</p> <p>Уметь составлять перспективный план жизни, с учетом возможных препятствий, решать конфликтные ситуации, опираясь на знания о стратегиях поведения, аргументированно излагать свои моральные убеждения и составлять хорошее самостоятельное публичное выступление.</p> <p>Владеть приемами самооценки, эффективного общения и слушания, позитивного общения, конгруэнтного поведения, анализа собственных нравственных ценностей и поступков, подготовки, корректировки выступления.</p>
<p>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Мысль и слово: основы риторической культуры. 2. Моральная культура личности в современном мире. 3. Психология выбора и взаимоотношений. 4. Тренинг личностного роста и профессионального успеха.
<p>Трудоёмкость (з.е. / часы)</p>	<p>5/180</p>

Форма итогового контроля знаний	Зачет
--	-------

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»**
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Маркетинг и технологии продаж в сфере гостеприимства»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание

1. Наименование дисциплины «Маркетинг и технология продаж в сфере гостеприимства».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины (модуля) «Маркетинг и технологии продаж в сфере гостеприимства».

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов знания в сфере маркетинга индустрии гостеприимства, особенностях применения маркетинговых стратегий для развития рынка отеля, а также формирование у студентов знания об основных понятиях в области продаж в индустрии гостеприимства и гостиничного бизнеса, об основных способах и направлениях продаж, содержания и особенностях их реализации, сущности и их специфики.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
<p>УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.</p> <p>УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p> <p>УК-1.3. Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки.</p>	<p>Знать: теоретические основы современного маркетинга с учетом передового отечественного и зарубежного опыта; структуру процесса продажи, ее экономические и психологические компоненты; теоретические основы проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий;</p> <p>Уметь: решать задачи, активно использовать и применять теоретические знания, отвечая на конкретные вопросы; решать задачи, активно использовать и применять теоретические знания, отвечая на конкретные вопросы; использовать знание принципов организационного построения гостиничных предприятий и технологии оказания услуг для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей;</p> <p>Владеть: информацией о современном развитии маркетинга в сфере гостеприимства</p>

<p>ОПК-4 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов. ОПК-4.2. Осуществляет продажи гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью оп- litетехнологий. ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг сферы гостеприимства и общественного питания по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.</p>	<p>Знать: понятийно-терминологический аппарат, характеризующий маркетинг индустрии гостеприимства;</p> <p>Уметь: выполнять компьютерные презентации по проблемным вопросам маркетинга; проводить анализ основных экономических показателей на макро- и микроуровне с применением статистических методов и методов экономического анализа; работать с компьютером как средством управления информацией в глобальных компьютерных сетях, ставить цель и выбирать пути ее достижения.</p> <p>Владеть: навыками и методами маркетингового контроля; приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микроуровне; культурой мышления и обобщения информации, методами анализа и прогнозирования социально-экономических явлений и процессов</p>
---	--	---

Место дисциплины в структуре Основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) подготовки бакалавра по направлению 43.04.02 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом»:

Учебная дисциплина «Маркетинг и технологии продаж в сфере гостеприимства» расположена в модуле «Экономика и статистика в гостиничном бизнесе» профессионального цикла в блоке базовых дисциплин. Дисциплина изучается в 4 семестре обучения студентов, по итогам курса сдается экзамен (студенты заочного отделения изучают ее на 3 сессии и сдают зачет с оценкой).

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в п. 1 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

<i>Компетенция</i>	<i>Предшествующие дисциплины</i>	<i>Данная дисциплина</i>	<i>Последующие дисциплины</i>
УК-1	Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере	Маркетинг и технологии продаж в сфере гостеприимства	Практикум по организации гостиничной деятельности
ОПК-4			Производственная сервисная практика

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

Объем дисциплины «Деятельность службы приема и размещения в гостиничных комплексах» для обучающихся на очной форме обучения составляет 108 часов (3 зачетных единицы), в том числе аудиторная нагрузка дисциплины составляет 42 часа, самостоятельная работа студентов – 66 часа, КСР – 2 часа.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

1. Маркетинг гостиничного предприятия. Маркетинговая среда предприятия и выбор маркетинговой стратегии развития гостиницы.

Сущность современного маркетинга. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Рынок гостиничных услуг и его компоненты. Роль маркетинга в гостиничном бизнесе. Основные подходы к комплексу маркетинга гостиничных предприятий: «Четыре Пи», «Семь Пи», «Девять Пи» в гостиничном маркетинге. Оценка конкурентоспособности гостиничного комплекса и гостиничных предприятий. Стратегии успешной конкуренции. Маркетинговая среда гостиницы. Ситуационный анализ маркетинговой среды. Матрица SWOT. PEST-анализ. Определение портфеля стратегий для гостиничного предприятия. Маркетинговый план и маркетинговый отчет.

2. Сегментация и позиционирование гостиничных услуг.

Рыночная сегментация гостиничных услуг: основные критерии, процесс и признаки сегментации. Поиск и определение привлекательности целевого рыночного сегмента. Сегментирование и план маркетинга. Позиционирование гостиничных продуктов на рынке.

3. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе.

Распределение и сбыт услуг гостиничного предприятия. Группы потребителей, их характеристики и факторы, оказывающие влияние на потребителей гостиничных услуг. Покупательское поведение потребителя. Процесс покупки гостиничной услуги. Рынок организованных покупателей гостиничных услуг: характеристика потребителей и особенности принятия решения о покупке. Маркетинговая информационная система. Виды информации. Основные способы сбора информации: наблюдение, опрос, «маркетинговая разведка», кабинетное исследование и т. д. Инструментарий маркетинговых исследований. Этапы проведения исследования. Оценка данных и прогнозирование.

4. Разработка нового гостиничного продукта. Внутренний маркетинг гостиницы.

Разработка нового продукта и услуги, особенности их внедрения на рынок. Формирование продуктово-рыночной стратегии. Формирование ассортиментной политики гостиничного предприятия. Торговая марка в гостиничном бизнесе.

5. Ценовая стратегия и тактика предприятий гостиничного бизнеса.

Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе. Цели и методы ценообразования на гостиничные услуги. Определение и реализация ценовой стратегии.

6. Введение в технологию продаж услуг предприятия гостеприимства.

Предмет изучения технологии продаж. Значение эффективных продаж в современном бизнесе.

7. Реализация гостиничных услуг: участники, способы и методы реализации услуг.

Формирование сбытовой сети гостиницы. Типы каналов сбыта (прямой и опосредованный). Основные формы реализации: собственные бюро продаж, агентские сети. Нетрадиционные формы сбыта услуг.

8. Формирование ценности гостиничных услуг в процессе продажи.

Понятие нужды, потребности и запроса покупателя. Приемы распознавания потребности. Позиционирование различных видов гостиничных услуг. Приемы презентации услуг с учетом потребностей конкретного покупателя. Закрепление положительного имиджа предприятия, товара/услуги, продавца (менеджера) данного предприятия.

9. Взаимодействие потребителей гостиничных услуг.

Мотивация совершения покупки. Понятие клиентоориентированности гостиницы. Позитивные последствия приобретения услуги гостиницы. Фазы приобретения услуги. Характеристики желаемых позитивных последствий: сила желаемых изменений, сила желания изменений, рациональность изменений. Типы клиентов гостиницы

10. Роль службы приема и размещения в эффективной продаже услуг.

Значение личных продаж в современном гостиничном бизнесе. Особенности личной продажи. Этапы личной продажи. Прием гостя и установление контакта. Последующий контакт с клиентом

11. Взаимодействие гостиниц и туроператоров (турагентов).

Понятие лояльности турагентств (туроператоров) для деятельности гостиницы. Значение *лояльности* клиентов в работе гостиницы. Цели реализации программ лояльности для турагентства

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Темы для самостоятельного изучения

Дисциплина «Маркетинг и технологии продаж в гостиничном бизнесе» предусматривает самостоятельную работу бакалавров. В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, участие в работе ежегодной студенческой конференции «Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и

сервиса», конспектирование и реферирование первоисточников, а также подготовка эссе и презентаций по темам курса.

<p>Маркетинг гостиничного предприятия. Маркетинговая среда предприятия и выбор маркетинговой стратегии развития гостиницы.</p>	<p>Концепция маркетинга в гостиничном бизнесе. Специфика услуг индустрии туризма и гостеприимства. Анализ маркетинговой среды на примере гостиничного предприятия. Разработка и управление продуктом. Классификация товаров и услуг гостиницы. Основные показатели и факторы конкурентоспособности гостиничной услуги. Товарная марка и товарный знак</p>
<p>Сегментация и позиционирование гостиничных услуг.</p>	<p>Организованные покупатели на рынке услуг. Бенчмаркинг и маркетинговая разведка. Признаки сегментирования туристского рынка. Этапы выбора целевого рынка. Стратегии позиционирования товара на рынке. Карты позиционирования. Принципы и требования к маркетинговым исследованиям в соответствии с Международным кодексом по практике маркетинговых и социальных исследований. Общая характеристика методов прогнозирования, применяемых в маркетинговых исследованиях. Элементы анализа конкурентов. Изучение и формирование покупательского поведения; выявление контролируемых факторов, влияющих на спрос (расчет), продажу и цены</p>
<p>Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе. Распределение и сбыт услуг гостиничного предприятия</p>	<p>Методы сбора информации. Правила (принципы) разработки анкеты. Измерения в маркетинговых исследованиях. Разработка выборочного плана и определение объема выборки на основе доверительного интервала. Ошибки при сборе данных. Контроль за качеством собираемых данных</p>
<p>Разработка нового гостиничного продукта. Внутренний маркетинг гостиницы</p>	<p>Правовая защита товарных знаков и марок. Значение концепции жизненного цикла товара в гостиничном бизнесе: учет и специфика жизненного цикла в маркетинговых программах и стратегиях. Методы продления жизненного цикла товара. Классификация кривых жизненного цикла. Структура и управление каналом товародвижения в маркетинге. Этапы планирования маркетинговой логистики. Интегрированные логистические системы в маркетинге. Концепция мерчандайзинга. Каналы распределения товаров и услуг предприятия туриндустрии</p>
<p>Ценовая стратегия и тактика предприятий гостиничного бизнеса</p>	<p>Цена, факторы и методы формирования цены в туриндустрии, маркетинговые ценовые стратегии. Специфика маркетинговой деятельности на внутренних и внешних рынках, инструменты гостиничного маркетинга. Интернет-маркетинг гостиниц</p>
<p>Продвижение гостиничной на туристский рынок</p>	<p>Каталог туроператора как основной носитель информации для продвижения турпродукта Основные требования, предъявляемые к туристским каталогам.</p>

Потребители гостиничных услуг. Мотивация путешествий	Потребность людей в путешествиях. Теории мотивации. Пирамида Маслоу. Факторы, влияющие на потребителей. Подходы к типологии клиентов гостиниц
Личная продажа гостиничной услуги	Этапы личной продажи услуги. Методики построения опроса клиента. Методики преодоления возражений. Техники борьбы с возражениями о цене. Методики завершения продажи. Последующий контакт с клиентом. Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб. Документальное оформление взаимоотношений с клиентами. Особенности продаж по телефону. Техника телефонного разговора с клиентом
Лояльность клиентов гостиницы	Разработка программ повышения лояльности клиентов.

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

- 1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);
- 2) фактологическая точность;
- 3) аргументированность
- 4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство). Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
Правильность и полнота содержания (в т.ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок)	ответ правильный, полный, представлены все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке	ответ правильный, в целом полный, но не представлена 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в 2 формулировках и/или выводов	ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая характеристика и/или выводов	ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах	ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах,

					и/или выводы отсутствуют
Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен
Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет	ответ обоснован, но допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или 1 негрубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки
Корректность оформления презентации	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные)	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении препятствуют пониманию фактического материала

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные

выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

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

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
ОПК-4	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств

по дисциплине «Маркетинг и технологии продаж в гостиничном бизнесе»

	Индекс контролирует	Оценочные средства по этапам формирования компетенций	Способ контроля

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	мой компетенци и (или её части)	текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Маркетинг гостиничного предприятия. Маркетинговая среда предприятия и выбор маркетинговой стратегии развития гостиницы.	ОПК-4	Тестирование	Контрольная работа		письменно
Сегментация и позиционирование гостиничных услуг.	ОПК-4	Тестирование	дискуссия		устно письменно
Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе. Распределение и сбыт услуг гостиничного предприятия	ОПК -4 УК-1	тестирование	дискуссия		Устно письменно
Разработка нового гостиничного продукта. Внутренний маркетинг гостиницы	ОПК -4 УК-1	Тестирование	Контрольная работа		письменно
Ценовая стратегия и тактика предприятий гостиничного бизнеса	ОПК -4	Тестирование	Контрольная работа Дискуссия		Устно письменно
Введение в технологию продаж услуг предприятия гостеприимства	УК-1	тестирование	дискуссия		Устно письменно
Реализация гостиничных услуг: участники, способы и методы реализации услуг	УК-1	тестирование	дискуссия		Устно письменно
Формирование ценности гостиничных услуг в процессе продажи	ОПК-4	тестирование	дискуссия		Устно письменно
Взаимодействие потребителей гостиничных услуг. Мотивация совершения покупки	ОПК -4 УК-1	тестирование	дискуссия		Устно письменно
Роль службы приема и размещения в эффективной продаже услуг	ОПК -4 УК-1	тестирование	дискуссия		Устно письменно
Взаимодействие гостиниц и туроператоров (турагентов)	ОПК -4 УК-1	тестирование	дискуссия		Устно письменно
Экзамен / Зачет с оценкой	ОПК -4 УК-1	тестирование	дискуссия	Зачет	Устно письменно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования	Содержание этапов	Перечень компетенций
Когнитивный этап	Ознакомление с теоретическими положениями учебной	УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
Прикладной этап	Формирование представлений и умений, связанных с структурой и элементами учебной дисциплины и ее	ОПК-4: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
Демонстрационный этап	Формирование умений, связанных с представлением новых тенденций, связанных с темами учебной	

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

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Промежуточная аттестация проводится по тестам и предусматривает четыре градации оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Ниже приводится описание критериев оценки по данным градациям:

по тестам

Оценка	Требования к уровню знаний
«отлично»	Не менее 81% правильных ответов от общего количества тестов
«хорошо»	Не менее 61% правильных ответов от общего количества тестов
«удовлетворительно»	Не менее 50% правильных ответов от общего количества тестов
«не удовлетворительно»	Менее 50% правильных ответов от общего количества тестов

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Целью практикоориентированного бакалавриата является формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным рыночным условиям. Для этого в процессе обучения в рамках практических и самостоятельных часов предусмотрено выполнение следующих практических заданий, учитывающих реальные рыночные условия.

Ситуационные задачи.

1. В ходе серий интервью по приему на работу, Вы предлагаете трем кандидатам описать миссии компаний, где они прежде работали. Один говорит, «Получение прибыли». Второй отвечает, «Привлечение клиентов». Третий, «Борьба против голода в мире». Проанализируйте и напишите, что эти миссии говорят о каждой из компаний.

2. Напишите об одном из лидеров индустрии гостеприимства, в деятельности которого вы видите маркетинговую ориентацию. Подтвердите конкретными примерами его ориентацию на клиента, чтобы обосновать ваш выбор.

3. Проведите SWOT-анализ двух конкурирующих гостиниц г.Калининград (например: местоположение, удобства, отношение персонала, качество услуг, репутация бренда (если брендом является) и др.), представив результаты в виде матрицы.

4. Приведите примеры конкретных предприятий сферы туризма и гостеприимства (гостиница, кафе, турфирма) вашего города, использующих ту или иную стратегии управления обслуживанием для минимизация негативных аспектов специфических характеристик услуги.

5. В Калининграде открылась гостиница «Ритц» с использованием товарного знака, логотипа и фирменного стиля гостиничной цепи «Ритц», но не входящая в данную цепь.

Какие законодательные документы нарушены в этом случае? Какие меры могут быть применены к владельцу гостиницы?

6. Выделить основные мотивационные аспекты потребителей в рекламном объявлении: «Приглашаем посетить гостиничное предприятие, где вы сможете комфортно отдохнуть, получить услуги питания, спортивно-оздоровительные и другие услуги».

7. В газете размещено рекламное объявление следующего содержания: приглашаем школьников провести каникулы на базе отдыха. Вам будут предоставлены услуги 5* отеля, пивного бара, бассейна, дискотеки, спортивного зала. Определите нарушения законодательства.

8. Разработайте договор франчайзинга для передачи прав известной гостиничной цепи новому предприятию. Какие пункты договора необходимо предусмотреть в обязательном порядке?

9. К какому виду рекламы, с точки зрения законодательства, можно отнести следующее объявление: «Если Вы остановитесь в нашей гостинице, мы решим все ваши проблемы».

10. Выделите несколько целевых аудиторий для гостиничного предприятия –4*, составьте для каждой целевой аудитории рекламное объявление и слоган.

11. Назовите основные составляющие имиджа гостиничного предприятия. Сформулируйте требования к «дресс-коду» сотрудников гостиницы.

12. Разработайте программу по формированию имиджа курортного отеля. В том числе, мероприятия ПР и стимулирования сбыта.

13. Проведите сегментацию потребителей для отеля 5*, мотеля, курортной гостиницы, базы отдыха, бизнес-отеля.

14. В Калининграде планируется открыть новый бизнес-отель. Какие основные средства рекламы целесообразно использовать для данного предприятия? Ответ обоснуйте.

15. Общие затраты на рекламную кампанию гостиницы составили 66,2 тыс. руб. Из них на рекламу в газете потрачено – 2 тыс. руб. На рекламный ролик 54 по ТВ – 60 тыс. руб., на почтовую рассылку – 4,2 тыс. руб. При этом, на рекламу в газете пришло 200 запросов, после рекламы по ТВ – 3000 запросов, после почтовой рассылки – 500 запросов. Рассчитать среднюю стоимость 1 рекламного контакта.

16. Рассчитать эффективность рекламной кампании, если: объем реализации гостиничных услуг до проведения кампании – 130 тыс.руб. Объем реализации после проведения рекламной кампании – 160 тыс. руб. Затраты на рекламную кампанию – 20 тыс. руб. Рост цен за период проведения кампании – 15%.

17. Рассчитать наиболее эффективное рекламное средство, если стоимость рекламы в газете – 6000 руб. (тираж газеты – 30 000 экз., целевая аудитория –15%), стоимость рекламы на радио – 5000 руб. (аудитория радиослушателей – 50 000 чел., целевая аудитория - 25%), стоимость рекламы в журнале –20 000 руб. (тираж журнала – 10 000 экз., целевая аудитория – 65%).

18. Гостиничное предприятие планирует потратить на рекламу 50 000 руб. Объем продаж до проведения рекламной кампании составляет 600 тыс. руб. Определить прирост объема продаж, если эффективность рекламной кампании составила 20 000 руб. Какова будет эффективность рекламы при росте цен в 20%?

19. Бюджет рекламной кампании предприятия - 30 000 руб. Какие средства рекламы использовать более целесообразно, если стоимость рекламы на выставке 3000 руб. (количество посетителей – 10 000 чел.), стоимость рекламы на телевидении – 20 000 руб. (аудитория телезрителей – 1 млн. чел.), стоимость рекламы в газете – 6000 руб. (тираж газеты – 10 000 экз.).

20. Разработайте перечень функциональных обязанностей для менеджера по маркетингу гостиничного предприятия.

Одновременное с решением практических задач предусмотрены выездные практические занятия, являющиеся важным элементом структуры подготовки. Выездные практические занятия являются полноправными занятиями в рамках дисциплины «Технология продаж» и их цель — формирование навыков практической деятельности в условиях региона. Выездные практические занятия являются обязательными для всех студентов.

Выездные практические занятия отражают суть будущей профессии, способствуют формированию профессионально важных качеств специалиста по туризму, являются своеобразной экспериментальной площадкой, на которой студенты могут отрабатывать свои профессиональные навыки в условиях, максимально приближенных к реальности. Результаты проведения выездных практических занятий, анализ успехов и ошибок студентов докладываются на ежегодной конференции и на отчетных занятиях в рамках курса «Деятельность коммерческой службы». Организуются выездные занятия совместно с ведущими гостиницами и аналогичными средствами размещения Калининграда и области.

8.4. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

1. К социальным целям туристкой фирмы можно отнести:

- а) Увеличение доли рынка и лидерство.
- б) Увеличение прибыли и престиж.
- в) Участие в благотворительных программах.
- г) имидж и конкурентоспособность.
- д). развитие бизнеса
- Е). все ответы верны

2. Какую маркетинговую концепцию использует фирма, если она изучает нужды и потребности клиентов и удовлетворяет их более эффективно чем конкуренты:

- а) Концепцию коммерческих усилий.
- б) Концепцию совершенствования продукта.
- в) Концепцию маркетинга.

г) Концепцию совершенствования производства.

Д). концепцию устойчивого развития

Е). нет правильного ответа

3. *Определите комплекс маркетинга в индустрии туризма или 7 «Р»*

А) Товар, покупатель, функции, задачи, цели, персонал, цена.

Б) Товар, цена, продвижение, методы распространения, персонал, материальные свидетельства, способ предоставления услуг

В) Реклама, цели, задачи, спрос, стимулирование сбыта, стимулирование персонала, личные продажи.

Г) Цена, рынок, потребности, спрос, нужда, персонал, среда

Д) Прибыль, производительность, персонал, процесс, продвижение, потребность, производство.

Е) Нужда, потребность, спрос, товар, персонал, материальные свидетельства, способ предоставления услуг

4. *При какой рыночной доле обеспечивается большая экономическая устойчивость туристской компании:*

а) 10-20%.

б) 15-18%.

в) 18-27%.

г) 30-35%.

Д). 5%

Е). нет правильного ответа

5. *Конъюнктура туристского рынка это:*

А). емкость рынка

Б). перспективная доля рынка

В). насыщение рынка

Г). ситуация на рынке, характеризующая состояние предложение

Д). ситуация на рынке, характеризующая состояние спроса

Е). ситуация на рынке, характеризующая состояние предложение и спроса

6. *При проведении SWOT анализа крупной туристской компании к угрозам его развития можно отнести:*

А). повышение цен на нефть

Б). неразвитость сбытовой агентской сети

В). высокую себестоимость продуктов

Г). слабый бренд

Д). появление крупной компании- прямого конкурента

Е). узкий ассортимент

7. *Главная цель маркетинговых исследований туристского предприятия:*

А) Уменьшение неопределенности и риска

Б) Формирование ценовой политики

В) Управление качеством товара

Г) Исследование средств рекламы

Д) Совершенствование продуктовой политики

Е) Формирование ассортимента

8. *Необходимо исследовать рынок спортивно-оздоровительного туризма Италии. Какая информация, на ваш взгляд, будет первичной:*

А). Статистические данные

- Б). Отчеты о прошлых исследованиях
- В). отзывы туристов, размещенные в Интернете
- Г). результаты анкетирования
- Д). аналитические обзоры в туристских изданиях
- Е). информация на Интернет-блогах

9. К внутренним источникам информации не относятся:

- А) показатели сбыта
- Б) издания государственных учреждений
- В) отчеты о предыдущих исследованиях
- Г) периодика, книги
- Д) балансовые отчеты
- Е) отчеты фирмы о прибылях и убытках

Итоговый контроль по дисциплине

Итоговый контроль проводится в форме экзамена (на заочной форме обучения - зачета с оценкой). Допуск к экзамену (зачету) получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях. Итоговая аттестация проводится в виде тестирования. Все вопросы размещены в базе БРС портала тестирования БФУ им. И. Канта.

Вопросы для итогового тестирования

1. Маркетинг: сущность и инструменты.
2. Микросреда гостиницы, ее элементы и характеристики.
3. Макросреда гостиницы, ее факторы и характеристики.
4. Конкурентная среда гостиничного продукта.
5. Сравнительный анализ маркетинговой и сбытовой концепции.
6. Сегментация рынка гостиничных услуг.
7. Позиционирование услуги в целях достижения конкурентных преимуществ.
8. Гостиничная услуга как продукт. Специфика гостиничной услуги.
9. Стратегии гостиничного продукта (услуги).
10. Внутренний маркетинг в гостиничном бизнесе.
11. Маркетинговый подход к управлению кадрами.
12. Управление качеством услуг.
13. Методы сбора первичной информации.
14. Маркетинговая разведка как метод сбора информации.
15. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе.
16. Влияние внешних и внутренних атрибутов гостиницы на покупательское поведение.
17. Группы потребителей гостиничных услуг и их характеристики.
18. Процесс принятия решения о покупке гостиничных услуг.
19. Факторы, оказывающие влияние на потребителей гостиничных услуг.
20. Особенности рекламы в сфере гостиничного бизнеса.
21. Выставки и ярмарки в гостиничном бизнесе.
22. Фирменный стиль в гостиничном бизнесе.
23. Связи с общественность (PR) в гостиничном бизнесе.
24. SWOT-анализ гостиничного продукта. PEST-анализ.
25. Понятие цены и роль ценообразования при принятии решений.

26. Основные цели маркетинга в ценовых стратегиях гостиниц.
27. Психологические мотивы назначения цены.
28. Ценообразование и ценовые стратегии.
29. Ценовые стратегии для новых товаров.
30. Основные участники каналов сбыта гостиничных услуг.
31. Специализированные участники каналов сбыта.
32. Основные каналы продвижения товаров и услуг.
33. Личные и безличные коммуникации в гостиничном бизнесе.
34. Прямой маркетинг в гостиничном бизнесе.
35. Стимулирование сбыта как инструмент маркетингового продвижения.
36. Интернет-реклама в гостиничном бизнесе.
37. Брэнд и марка.
38. Процесс разработки нового продукта. Причины провала нового продукта на рынке.
39. Бюджет продвижения гостиничного продукта и методы его определения.
40. Реклама и ее виды. Процесс разработки рекламной стратегии.
41. Предмет изучения технологии продаж гостиничных услуг.
42. Значение эффективных продаж в современном бизнесе.
43. Формирование сбытовой сети гостиницы.
44. Типы каналов сбыта (прямой и опосредованный).
45. Основные формы реализации гостиничных услуг: собственные бюро продаж, агентские сети. Виды агентских сетей.
46. Стратегии создания агентских сетей.
47. Классификация современных гостиничных услуг.
48. Виды договоров гостиницы с туроператорами: агентский договор, договор комиссии, договор поручения, комитмент, элотмент.
49. Нетрадиционные формы сбыта гостиничных услуг.
50. Понятие нужды, потребности и запроса покупателя.
51. Приемы распознавания потребности. Позиционирование различных видов гостиничных услуг.
52. Приемы презентации услуг с учетом потребностей конкретного покупателя.
53. Закрепление положительного имиджа гостиницы, товара/услуги, продавца (менеджера) данного предприятия.
54. Основные средства продвижения гостиничных услуг на туристский рынок: межличностные (личная продажа, связи с общественностью) и неличностные (стимулирование сбыта, реклама).
55. Способы стимулирования агентской деятельности: технологические, образовательные, нематериальные, материальные.
56. Понятие клиенториентированности гостиницы.
57. Клиенты гостиницы и их потребности в путешествиях.
58. Позитивные последствия приобретения гостиничных услуг.
59. Фазы приобретения гостиничных услуг.
60. Характеристики желаемых позитивных последствий: сила желаемых изменений, сила желания изменений, рациональность изменений.
61. Подготовка менеджера СПИР к работе с клиентами.
62. Содержательная подготовка менеджера СПИР.
63. Организационная подготовка менеджера СПИР.
64. Психологическая подготовка менеджера СПИР.
65. Роль руководителя в обеспечении роста продаж в гостинице.
66. Значение личных продаж туруслуг в современном бизнесе.
67. Особенности личной продажи. Этапы личной продажи.
68. Прием клиента и установление контакта.

- 69. Выявление потребностей клиента.
- 70. Презентация гостиничных услуг.
- 71. Преодоление возражений.
- 72. Завершение продажи.
- 73. Последующий контакт с клиентом. Правила установления последующего контакта с клиентом. Понятие лояльности клиентов.
- 74. Программы повышения лояльности клиентов.
- 75. Цели реализации программ лояльности для гостиницы

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

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

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий.

Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Промежуточная аттестация проводится по тестам и предусматривает четыре градации оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Ниже приводится описание критериев оценки по данным градациям:

по тестам

Оценка	Требования к уровню знаний
«отлично»	Не менее 81% правильных ответов от общего количества тестов
«хорошо»	Не менее 61% правильных ответов от общего количества тестов
«удовлетворительно»	Не менее 50% правильных ответов от общего количества тестов
«не удовлетворительно»	Менее 50% правильных ответов от общего количества тестов

Итоговый контроль по дисциплине

Итоговый контроль проводится в форме экзамена (у студентов заочной формы обучения – в форме «зачета с оценкой»).

Допуск к экзамену (зачету с оценкой) получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях.

Вопросы для итогового тестирования

1. Определение понятия «маркетинг» с точки зрения различных концепций. Дальнейшее развитие концепций маркетинга в современных условиях.
2. Эволюция формирования маркетинговых концепций по основным периодам.
3. Сферы применения маркетинга.
4. Основные принципы и функции маркетинга.
5. Характеристика методов маркетинга.
6. Определения и специфика маркетинга в туризме.
7. Функции маркетинга в туризме.
8. Характеристика услуги в отличие от физического товара.
9. Классификация услуг.
10. Факторы, усиливающие конкуренцию в сфере услуг.
11. Понятие товара и его компоненты.
12. Концепция жизненного цикла товара.
13. Слагаемые коммерческого успеха товара.
14. Разработка и реализация концепции нового товара.
15. Особенности туристского продукта.
16. Типология туристских услуг, типы туров.
17. Разработка и управление туристским продуктом.
18. Формирование пакета туристских услуг.
19. Основные этапы разработки туристского продукта.
20. Факторы, способствующие изменению структуры туров.
21. Комплексы маркетинга -Marketing mix: 4 P и 7P.
22. Определение понятия «цена», функции и цели ценообразования.
23. Виды цен и ценовые диапазоны.

24. Сегментирование туристского рынка.
25. Особенности покупательского поведения. Сегментирование потребителей.
26. Особенности факторов внешней среды
27. Отличительные особенности маркетинговых исследований.
28. Назначение и причины проведения маркетинговых исследований.
29. Виды маркетинговых исследований.
30. Программы проведения маркетинговых исследований.
31. Маркетинговые исследования туристского предприятия.
32. Методы ценообразования.
33. Стратегии ценообразования.
34. Основные структуры систем сбыта.
35. Предприятия – субъекты сбыта в туристской деятельности.
36. Основные компоненты структуры сбыта в туристской индустрии.
37. Реклама как коммуникационный процесс.
38. Виды рекламы.
39. Особенности процесса стимулирования сбыта (продаж) как маркетинговой коммуникации.
40. Public Relations как инструмент маркетинговых коммуникаций.
41. Определение и компоненты понятия «бренд»
42. Направленность брендов.
43. Методы продвижения брендов.
44. Факторы, способствующие формированию и применению брендов в туризме.
45. Условия эффективности туристского бренда.
46. Сущность портфельных стратегий в маркетинговой деятельности. Матрица БКГ.
47. Маркетинговые стратегии роста. Матрица Ансоффа.
48. Особенности конкурентных стратегий. Модель Портера.
49. Стратегии макросегментации базового рынка организации – модель Г. Ассэля.
50. Определение конкуренции и конкурентоспособности. Виды конкуренции.
51. Количественная информация о деятельности конкурентов.
52. Качественная информация о деятельности конкурентов.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене (зачете)

Шкала оценивания компетенций

1-й этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» или высокий уровень освоения компетенции
Допущены существенные ошибки в знании теоретического материала, в оперировании понятиями. Сформированность знаний, умений,	Обучаемый проявляет определенную самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий. Демонстрирует	Студент демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при выполнении заданий. Демонстрирует знание основной и	Обучаемый способен к полной самостоятельности в выборе способа решения заданий в рамках учебной дисциплины. Демонстрирует знание основной и

навыков не показана. Существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.	знание основной литературы, основного учебно-программного материала, владение базовым категориальным аппаратом. Выполнено не менее 50% предусмотренных программой заданий.	частично дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено 70% - 85% предусмотренных программой заданий.	дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено более 85% предусмотренных программой заданий.
--	--	--	---

2-й этап

Оценка «неудовлетворительно» (незачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
У студента не сформированы все компетенции или не сформирована одна компетенция	Сформировано не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине на пороговом (низком) уровне	Обучающийся должен продемонстрировать наличие не менее 75% сформированных знаний, умений и навыков, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо».	Оценка может быть выставлена при наличии сформированных компетенций у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине

Критерии определения сформированности компетенций на итоговой аттестации по дисциплине

Уровни сформированности компетенций	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность

	практического навыка	устойчивого практического навыка	практического навыка
--	-------------------------	-------------------------------------	-------------------------

Критерии оценивания ответа студента

Критерий	Содержание ответа	Балл
Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
	ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	1
	ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
	ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
	ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
	допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
	ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ		5

Критерии оценки знаний студентов на экзамене (зачете)

Оценочная шкала

Итого баллов	5 – 4,75	4,5 - 4	3,75 – 3	2,75 - 0
Соответствует оценке	Зачтено \ Отлично	Зачтено \ Хорошо	Зачтено \ удовлетворительно	Неудовлетворительно Не зачтено

Критерии оценивания ответа студента

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	1
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
2	Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5
		ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0

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

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе» проводится в форме текущей, рубежной и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирование, решение задач);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и выполнения домашних заданий;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих, ликвидации задолженностей.

К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью устного опроса);

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практическое задание (задачу), выявляющую степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
Реферат (доклад)	<p>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> <p>Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы.</p> <p>Тематика рефератов (докладов) выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на семинарском занятии, регламент – 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.</p>	Темы рефератов (докладов)
Тренинг, проблемная задача, кейс, деловая игра, ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, ожидаемый результат по игре
Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
Обсуждение на «круглом столе»	Осуществляется по итогам каждого выступления. Оценочные средства, позволяющие включить	Перечень вопросов для

дискуссии, полемика, диспут, дебаты	обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	обсуждения, дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
Устный опрос	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
Тест	Проводится семинарских занятиях. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	Фонд тестовых заданий
Зачет, Экзамен	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями.	Комплект вопросов к зачету, экзамену

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

Митрофанов С. В. Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учеб. пособие / С. В. Митрофанов, 2017. - 1 on-line, 230 с.

Дополнительная литература

Экономика туризма [Электронный ресурс] : учеб. для вузов / М. А. Морозов [и др.], 2014. - 1 on-line, 306 с.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

1. сайт Федерального агентства по туризму - <http://www.russiatourism.ru>
2. ведущий интернет-ресурс по теме "Инновации" -
http://www.cecsi.ru/coach/bec_best_innovation.html
3. Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО). –
<http://www.unwto.org>
4. Официальный сайт Федерального агентства по туризму –
<http://www.russiatourism.ru/>
5. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – <http://www.rostourunion.ru>
6. «Rata-news» ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. –
<http://www.ratanews.ru>
7. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. – <http://rha.ru>
8. Официальный сайт Ассоциации туроператоров России. – <http://www.atorus.ru>
9. Журнал «Турбизнес». – <http://www.tourbus.ru>
10. Интернет журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». –
<http://www.tpnews.ru>
11. Международный иллюстрированный журнал «Турист». – <http://www.tourist-journal.ru>
12. Онлайн журнал «Турнавигатор». – <http://www.tournavigator.ru>
13. Журнал «Туризм. Экономика и учет». – <http://pressa.ru>
14. Журнал «Индустрия Туризма». – <http://www.prohotel.ru>
15. Путешествия вокруг света: новости для любителей путешествий. –
<http://www.tourism-ru.com>
16. Библиотека туризма. – <http://www.turbooks.ru>
17. Туристический портал «В Отпуск.Ру». – <http://www.votpusk.ru>

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования для проверки знаний студентов

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы

Информационные технологии используются с помощью следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- Прикладное программное обеспечение – пакет MS Office
- Информационно- телекоммуникационная сеть «Интернет»
- Электронная образовательная платформа БФУ им. И.Канта <https://lms-2.kantiana.ru>
- Портал тестирования БФУ им. И.Канта <https://pt.kantiana.ru>
- Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
<https://biblioclub.ru>
- Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <https://garant.ru>
- Справочно-правовая система КонсультантПлюс <https://consultant.ru>
- Научная электронная библиотека диссертаций <http://www.dissertCat.ru>
- Библиотека информационно-образовательного портала «Гуманитарные науки»
<http://auditorium.ru/aud/about/index.php>
- Электронная полнотекстовая библиотека Ихтика <http://ihtik.lib.ru/>
- Российская государственная библиотека - <http://rsl.ru>
- Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/>

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Библиотека Университета обеспечена в полном объеме учебной, методической и научной литературой. На сайте библиотеки можно получить информацию и доступ к научной периодике, реферативным и наукометрическим базам данных, электронным книгам, иным необходимым ресурсам. Сайт библиотеки - lib.kantiana.ru.

В институте есть специализированный компьютерный класс с информационно-методическим обеспечением.

При организации и проведении занятий используются следующие технические средства:

Проекторы (оверхэды, видеопроекторы), ноутбуки.

Электронные ресурсы университета (локальная сеть, Internet).

Справочные правовые системы «Гарант», «КонсультантПлюс».

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
414	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23
204	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования «Балтийский федеральный
университет имени Иммануила Канта»**

Институт экономики, управления и туризма

Рабочая программа учебной дисциплины

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Методы научных исследований»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград

2022

Лист согласования

Составитель: Митрофанова Анна Владимировна, кандидат географических наук, доцент кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилова И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины "**Методы научных исследований**".

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: "Методы научных исследований"

Цель освоения дисциплины:

- сформировать у студентов понимание научного подхода к познанию мира вообще и сфер, связанных с профессиональной деятельностью, в частности, формирование у них навыков научно-исследовательской работы и навыков прикладных исследований в туризме.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
УК-1	<p>УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.</p> <p>УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p> <p>УК-1.3. Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- понятийный и категориальный аппарат методологии научного познания;- основные философские концепции познания мира;- методологию научного исследования, ее структуру, особенности методологии социально-гуманитарных наук;- структуру и логику научного исследования, его основные элементы; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- разрабатывать план научного исследования;- с использованием системного подхода определять информационные потребности в деятельности и способы их удовлетворения <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">- основными методами научных исследований в сфере туристской деятельности;- навыками применения основных методов сбора и анализа социальной, экономической, маркетинговой и иной информации.
УК-2	<p>УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.</p> <p>УК-2.2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- основные методы исследования;- возможности использования методов научных и научно-прикладных исследований, требования к их применению;- основные направления научных исследований в сфере социально-культурного сервиса и туризма. <p>Уметь: представлять, анализировать и интерпретировать полученные теоретические и эмпирические</p>

	<p>имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.3. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время</p>	<p>данные, оформлять отчет научного исследования. Владеть: - технологиями выбора методов исследования для решения познавательных задач; - навыками оформления отчета о научном исследовании.</p>
--	--	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина "Методы научных исследований" относится к обязательной части основной образовательной программы направления 43.03.03 «Гостиничное дело» (Б1.О.04).

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

Содержание основных разделов курса

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1.	Понятие науки, научной методологии, научного метода.	Наука, как развивающаяся система знаний. Роль науки в современном мире, основные тенденции и направления развития науки. Институциональная форма как основа развития научных знаний. Экономика науки. Методология

		как система знаний и принципах и формах познания мира. Научный метод как форма взаимодействия исследователя и объекта исследования. Классификации научных методов.
2.	Научное исследование и его основные компоненты. Методика планирования, организации и разработки научных исследований.	Научное исследование как форма существования и развития науки. Цели и задачи научных исследований. Классификация научных исследований. Фундаментальные и прикладные исследования. Компоненты научного исследования. Планирование и организация научных исследований. План-программа исследования. Методологический аппарат исследования.
3.	Общенаучные методы исследования	Роль и принципы использования общенаучных методов. Индукция и дедукция, различия и взаимодействие. Анализ и синтез - принципы проведения и роль в исследовании. Методы идеализации и абстрагирования. Метод аналогии и его применение в теоретических исследованиях. Примеры использования в туризме и гостиничном деле. Формальная логика и ее роль в исследовании. Тезис, антитезис. Посылка и суждение. Логическая цепочка. Законы формальной логики. Примеры использования логического метода в туризме. Логический гипотетический и логический аксиоматический методы. Гипотеза исследования, принципы ее формулирования. Сферы применения, методика применения и ожидаемые результаты гипотетического метода. Исторический метод в теоретических исследованиях. Системный анализ. Понятие системы, логика и алгоритмы системного анализа. Область применения системного анализа.
4.	Методы балльной оценки и ранжирования.	Суть, цели и задачи, область применения и техника использования метода балльной оценки и метод ранжирования. Выделение критериев для проведения балльной оценки.
5.	Наблюдение. Описание. Измерение. Сравнение.	Классификация эмпирических методов исследования. Наблюдение и его особенности. Виды наблюдения. Описание и его методика. Область применения описания и наблюдения.

		Измерение и его особенности. Виды шкал, принципы выбора шкалы. Техника измерения. Точность измерения. Метод сравнения и его использование в исследованиях.
6.	Эксперимент. Выборочный метод.	<p>Понятие эксперимента. Виды экспериментов. Методика организации экспериментальных исследований. Понятия метода: группы, факторы, влияние, нулевая гипотеза. Использование метода эксперимента в туризме и гостиничной деятельности.</p> <p>Выборочный метод: суть, цели, задачи, область применения. Понятия выборки и генеральной совокупности. Репрезентативность как свойство выборки. Виды выборок и методика их формирования. Ошибки выборки: статистическая и систематическая. Их оценка, методы снижения.</p>
7.	Прикладные методы исследований в туризме: анкетирование, опрос.	<p>Прикладные виды наблюдения в социально-экономических исследованиях: анкетирование, интервью, опрос. Сходства и различия. Принципы формирования анкеты. Типы вопросов. Использование различных вопросов в анкетах. Структура анкеты. Методы распространения анкет и сбора итоговой информации. Обработка анкетной информации.</p> <p>Место метода анкетирования в прикладных исследованиях в гостиничной индустрии и туризме. Опрос. Принципы построения и структура. Методика проведения. Обработка информации. Телефонный опрос. Методика проведения. Интервью: особенности использования и границы применения метода.</p>
8.	Прикладные методы исследований в туризме: метод фокус-групп	<p>Цели, задачи и суть метода фокус-группового интервью. Отличия от методов анкетирования и опроса. Классификации метода фокус-группового интервью по размеру группы, продолжительности, количеству и роли модераторов. Топик гайд и подробный перечень вопросов: достоинства и недостатки. Организация фокус-группового интервью, требования к респондентам и рекрутинг. Оплата</p>

		участия респондентов в фокус-групповом интервью.
9.	Методы анализа документов. Контент-анализ	Суть контент-анализа. Алгоритм контент-анализа: определение задачи, поиск текста, выделение ключевых слов, автоматизированная обработка для составления таблицы частот, интерпретация. Области применения контент-анализа.
10.	Методы анализа данных: математический анализ, статистический анализ. SWOT анализ, бенчмаркинг.	Математический анализ данных эмпирического исследования. Методы перевода количественных данных в качественные. Посторонние графиков, визуализация данных. SWOT анализ, бенчмаркинг.
11.	Представление данных исследования. Требования к оформлению отчета по научной работе.	Формы обобщения данных для представления: таблица, графики. Виды графиков и особенности их использования: график, гистограмма, точечная диаграмма, круговая диаграмма и вариации на основе данных типов. Шкалы графика. Координатная сетка. Подписи графика. Доверительные интервалы. Составление презентаций. Общие требования к отчету по научной работе. Структура отчета по НИР (курсовой, дипломной работы, диссертации, отчета о прикладном исследовании). Содержание каждого раздела отчета. Требования к оформлению отчета. Рецензирование и подготовка к печати.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1. Понятие науки, научной методологии, научного метода. Научное исследование и его основные компоненты. Методика планирования, организации и разработки научных исследований. Общенаучные методы исследования

Тема 2. Наблюдение. Описание. Измерение. Сравнение. Эксперимент. Выборочный метод.

Тема 3. Прикладные методы исследований в туризме: анкетирование, опрос, метод фокус-групп. Методы балльной оценки и ранжирования. Методы анализа документов. Контент-анализ.

Тема 4. Методы анализа данных: математический анализ, статистический анализ. SWOT анализ, бенчмаркинг.

Тема 5. Картографический метод анализа.

Тема 6. Представление данных исследования. Требования к оформлению отчета по научной работе, презентации и защите НИР.

Рекомендуемая тематика практических занятий:

"Гноссеология и представления о познаваемости мира" - семинар.

"Формулирование темы и разработка методологического аппарата исследования по заданной проблематике" - практическая работа.

"Общенаучные методы исследования" – семинар - практическая работа.

"Использование метода моделирования в исследованиях сферы туризма" - практическая работа.

"Использование эмпирических методов исследования в исследованиях туристской отрасли" – семинар.

"Разработка схемы использования выборочного метода в исследованиях туристской отрасли" - практическая работа.

"Разработка анкет" - практическая работа.

"Метод фокус-группового интервью" - деловая игра.

"Использование метода контент-анализа в исследованиях сферы туризма" - практическая работа.

"Использование метода балльной оценки и ранжирования» - практическая работа.

Требования к самостоятельной работе студентов

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по следующим темам:

Тема 1. Понятие науки, научной методологии, научного метода. Научное исследование и его основные компоненты. Методика планирования, организации и разработки научных исследований. Общенаучные методы исследования

Тема 2. Наблюдение. Описание. Измерение. Сравнение. Эксперимент. Выборочный метод.

Тема 3. Прикладные методы исследований в туризме: анкетирование, опрос, метод фокус-групп. Методы балльной оценки и ранжирования. Методы анализа документов. Контент-анализ.

Тема 4. Методы анализа данных: математический анализ, статистический анализ. SWOT анализ, бенчмаркинг.

Тема 5. Картографический метод анализа.

Тема 6. Представление данных исследования. Требования к оформлению отчета по научной работе, презентации и защите НИР.

2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего анализ дополнительной литературы, разработка презентаций и подготовка к деловым играм и выполнение практических заданий по следующим темам:

Тема 1. Понятие науки, научной методологии, научного метода. Научное исследование и его основные компоненты. Методика планирования, организации и разработки научных исследований. Общенаучные методы исследования.

Изучить основы гноссеологии. Подготовить реферат по тематике "Общенаучные методы исследования". Изучить основные подходы, проблематику научных исследований в сфере туризма, рекреационной географии.

Тема 2. Наблюдение. Описание. Измерение. Сравнение. Эксперимент. Выборочный метод.

Познакомиться с проблематикой экспериментов в сфере туризма. Изучить виды наблюдений в туризме. Применить данные методы на практике, описать результаты работы и подготовить презентацию.

Тема 3. Прикладные методы исследований в туризме: анкетирование, опрос, метод фокус-групп. Методы балльной оценки и ранжирования. Методы анализа документов. Контент-анализ.

Изучить несколько анкет на предмет выявления цели их составления и разнообразия типов вопросов. Составить собственную анкету. Составить топик-гайд по заданной проблематике для проведения фокус-группового интервью. Выделить критерии для оценки использования объектов историко-культурного наследия в туристских целях и провести их ранжирование.

Тема 4. Методы анализа данных: математический анализ, статистический анализ. SWOT анализ, бенчмаркинг.

Подготовить SWOT анализ развития туризма в одном из регионов Российской Федерации (по выбору, провести бенчмаркинг одного из туроператоров Калининградской области).

Тема 5. Картографический метод анализа.

Работа с контурными картами. Обозначение на карте Калининградской области туристского потенциала региона.

Тема 6. Представление данных исследования. Требования к оформлению отчета по научной работе, презентации и защите НИР.

Изучить современные научные статьи в сфере туризма, подготовить проект собственной научной статьи.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
<i>Тема 1. Понятие науки, научной методологии, научного метода. Научное исследование и его основные компоненты. Методика планирования, организации и разработки научных исследований. Общенаучные методы исследования</i>	<i>УК-1</i>	<i>Опрос. Подготовка и защита презентаций на семинарском занятии</i>
<i>Тема 2. Наблюдение. Описание. Измерение. Сравнение.</i>	<i>УК-1, УК-2</i>	<i>Выполнение практической работы</i>

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
<i>Эксперимент. Выборочный метод.</i>		
<i>Тема 3. Прикладные методы исследований в туризме: анкетирование, опрос, метод фокус-групп. Методы балльной оценки и ранжирования. Методы анализа документов. Контент-анализ.</i>	УК-1, УК-2	<i>Выполнение практической работы</i>
<i>Тема 4. Методы анализа данных: математический анализ, статистический анализ. SWOT анализ, бенчмаркинг.</i>	УК-1, УК-2	<i>Выполнение практической работы</i>
<i>Тема 5. Картографический метод анализа.</i>	УК-1, УК-2	<i>Выполнение практической работы</i>
<i>Тема 6. Представление данных исследования. Требования к оформлению отчета по научной работе, презентации и защите НИР.</i>	УК-1, УК-2	<i>Подготовка проекта научной статьи</i>

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Например,

В рамках изучения дисциплины используются контрольные работы по темам, проводятся семинарские занятия, деловые игры (фокус-групп), выполнение практических работ. Для контроля самостоятельной работы используются формы рефератов и презентаций.

Тема 1. Понятие науки, научной методологии, научного метода. Научное исследование и его основные компоненты. Методика планирования, организации и разработки научных исследований. Общенаучные методы исследования.

Изучить основы гносеологии. Подготовить реферат по тематике "Общенаучные методы исследования". Изучить основные подходы, проблематику научных исследований в сфере туризма, рекреационной географии.

Данная практическая работа позволяет студентам самостоятельно освоить целеполагание в исследованиях. Необходимо в рамках исследования сформулировать тему исследования, а также составить для неё методологический аппарат, включающий в себя: цель и задачи исследования; объект и предмет исследования, а также основные используемые в нем методы.

Тема 2. Наблюдение. Описание. Измерение. Сравнение. Эксперимент. Выборочный метод.

Познакомиться с проблематикой экспериментов в сфере туризма. Изучить виды наблюдений в туризме. Применить данные методы на практике, описать результаты работы и подготовить презентацию.

Тема 3. Прикладные методы исследований в туризме: анкетирование, опрос, метод фокус-групп. Методы балльной оценки и ранжирования. Методы анализа документов. Контент-анализ.

Изучить несколько анкет на предмет выявления цели их составления и разнообразия типов вопросов. Составить собственную анкету. Составить топик-гайд по заданной проблематике для проведения фокус-группового интервью. Выделить критерии для оценки использования объектов историко-культурного наследия в туристских целях и провести их ранжирование.

Деловая игра по методу фокус-группового интервью проводится в аудитории. Среди участников выделяются двое студентов, которые будут являться модераторами фокус-группы. Им разрешается выбрать проблематику в сфере туризма, которую они собираются исследовать данным методом. Им дается около 15 минут на составление топик-гайда или перечня вопросов для фокус-группового интервью. В аудитории организуется круглый стол за которым располагаются остальные участники деловой игры. В ходе игры модераторы должны с использованием топик гайда провести исследование проблематики с использованием техники фокус-группового интервью, после чего проводится рефлексия в ходе которого сами участники, а также модераторы сообщают о том, в чем они увидели простоту или сложность, эффективность или не эффективность данного метода эмпирического исследования.

На основании лекционного материала по использованию контент-анализа в эмпирических исследованиях студенты должны выбрать определенную проблематику исследования в сфере туризма и с использованием метода контент-анализа изучить ее. Ключевое внимание уделяется правильному алгоритму анализа: правильное определение проблематики исследования; правильный подбор текстового массива; формулирование единиц анализа, их поиск, сортировка и формирование выводов по исследованию.

Тема 4. Методы анализа данных: математический анализ, статистический анализ. SWOT анализ, бенчмаркинг.

Подготовить SWOT анализ развития туризма в одном из регионов Российской Федерации (по выбору, провести бенчмаркинг одного из туроператоров Калининградской области).

Тема 5. Картографический метод анализа.

Работа с контурными картами. Обозначение на карте Калининградской области туристского потенциала региона.

Тема 6. Представление данных исследования. Требования к оформлению отчета по научной работе, презентации и защите НИР.

Изучить современные научные статьи в сфере туризма, подготовить проект собственной научной статьи.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

1. Понятие науки, научной методологии, научного метода.
2. Научное исследование и его основные компоненты.
3. Методика планирования, организации и разработки научных исследований.
4. Общенаучные методы исследования.
5. Наблюдение. Описание. Измерение.
6. Сравнение. Эксперимент. Выборочный метод.
7. Прикладные методы исследований в туризме: анкетирование, опрос, метод фокус-групп.

8. Методы балльной оценки и ранжирования.
9. Методы анализа документов. Контент-анализ.
10. Методы анализа данных: математический анализ, статистический анализ, графический анализ данных – подготовка графиков и таблиц.
11. SWOT анализ, бенчмаркинг.
12. Картографический метод анализа в туризме.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70

Недостаточный	Отсутствие признаков	неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55
---------------	----------------------	---------------------	------------	----------

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная:

1. Афанасьев, В. В. Методология и методы научного исследования [Электронный ресурс]: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры/ В. В. Афанасьев, О. В. Грибкова, Л. И. Уколова. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 154 с.. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-02890-4: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)
2. Дрещинский, В. А. Методология научных исследований [Электронный ресурс]: учеб. для бакалавриата и магистратуры/ В. А. Дрещинский. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 324 с.. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-02965-9: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Дополнительная:

1. Байбородова, Л. В. Методология и методы научного исследования [Электронный ресурс]: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры/ Л. В. Байбородова, А. П. Чернявская. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 221 с.. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-06257-1: Б.ц.Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)
2. Горелов, Н. А. Методология научных исследований [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для бакалавриата и магистратуры/ Н. А. Горелов, Д. В. Круглов, О. Н. Кораблева. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 365 с.: ил., табл.. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Библиогр. в конце гл.. - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-03635-0: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)
3. Мокий, В. С. Методология научных исследований. Трансдисциплинарные подходы и методы [Электронный ресурс]: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры/ В. С. Мокий, Т. А. Лукьянова. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 160 с.. - (Бакалавр и магистр. Модуль). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-05207-7: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)
4. Хорев А.И., Овчинникова Т.И., Дмитриева Л.Н., Резникова Е.А. Методы научных исследований в экономике. Воронежский государственный университет инженерных технологий. 2013

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы

- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Модуль информационных технологий»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Зинин Леонид Викторович, д. ф.-м. н., профессор.

Рабочая программа утверждена на заседании Учебно-методического совета (УМС)

Протокол № ____ от «__» _____ 202_г.

Председатель УМС

Содержание

1. Наименование дисциплины «Модуль информационных технологий».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1.Наименование дисциплины: «Модуль информационных технологий».

Модуль включает в себя три блока

- *«Теоретические основы информатики и информационных технологий в гостиничной деятельности»*
- *«Практикум по информатике и информационным технологиям в гостиничной деятельности»*
- *«Офисные технологии»*

Целью изучения блока *«Теоретические основы информатики и информационных технологий в гостиничной деятельности»* является приобретение основополагающих знаний в области современных информационных технологий; формирование умения использовать современные информационные технологии; выработка практических навыков использования современных программных средств и информационных ресурсов; получение теоретических и практических знаний по использованию пакетов прикладных программ специализированного назначения и сетевых ресурсов, в частности для анализа тенденций использования информационных технологий в туристическом бизнесе; изучение методики работы офисного программного обеспечения.

Необходимость изучения блока заключается в теоретической подготовке студентов для научной и практической работы в области использования информационных систем и офисных технологий для профессиональной деятельности)

Основные задачи изучения блока:

- изучение теоретических основ информатики,
- ознакомление студента с основными принципами применения информационных технологий,
- рассмотрение типичных офисных приложений для дальнейшего использования на практике.

Целью изучения блока *«Практикум по информатике и информационных технологий в гостиничной деятельности»* является приобретение основополагающих знаний в области современных информационных технологий; формирование умения использовать современные информационные технологии; выработка практических навыков использования современных программных средств и информационных ресурсов; получение теоретических и практических знаний по использованию пакетов прикладных программ специализированного назначения и сетевых ресурсов, в частности для анализа тенденций использования информационных технологий в туристическом бизнесе; изучение методики работы офисного программного обеспечения.

Необходимость изучения блока заключается в теоретической подготовке студентов для научной и практической работы в области использования информационных систем и офисных технологий для профессиональной деятельности.

Основные задачи изучения блока:

- изучение практических приемов использования информационных технологий и основ информатики,
- ознакомление студента с основными принципами применения информационных технологий,
- рассмотрение типичных офисных приложений для дальнейшего использования на практике.

Цель освоения блока *«Офисные технологии»* дать представление о современном офисном оборудовании и программном обеспечении, которое используется в туристической деятельности.

Задачи изучения блока.

- - изучение основных методик использования компьютерных и информационных технологий в офисной деятельности.
- - овладение основными приемами использования офисного оборудования.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие</p> <p>УК-1.2. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи</p> <p>УК- 1.3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов</p> <p>УК-1.4. При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения</p> <p>УК-1.5. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - возможности получения новых знаний с использованием современных информационных технологий <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать современное программное обеспечение и сеть Интернет для решения профессиональных задач. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - современным программным обеспечением для профессиональной деятельности
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	<p>ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. 17</p> <p>ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы</p>	<p><i>Знать</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • современные информационно - коммуникационные технологии • основные приемы и способы работы с компьютером как средством управления информацией • современные офисные программы для создания отчетов, презентаций и публикаций. <p><i>Уметь</i></p>

	гостеприимства и общественного питания.	<ul style="list-style-type: none"> • решать стандартные задачи профессиональной деятельности с применением ИКТ и с учетом основных требований информационной безопасности • работать с информацией из различных источников, в том числе и в глобальных компьютерных сетях • использовать офисные технологии для профессиональной деятельности • работать совместно над задачами в области информационных технологий в туризме <p><i>Владеть</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • способами решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением ИКТ • приемами работы с компьютером, в том числе в глобальных компьютерных сетях • современным программным обеспечением для подготовки научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований
--	---	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Модуль информационных технологий» представляет собой дисциплину обязательной части дисциплин (Б1.О.10) подготовки бакалавров по

направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», программы бакалавриата «Управление гостиничным бизнесом».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Блоки модуля изучаются на втором курсе во 3 семестре. Формы отчетности – Экзамен, зачет.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

Содержание основных разделов блока «Теоретические основы информатики и информационных технологий в туристской индустрии»

№	Название раздела	Содержание раздела
1	История развития вычислительной техники	Абак. Первые счеты. Механические машины. Машина Паскаля. Работы Лейбница. Холлерит, его карты. Арифмометр. Логарифмическая линейка. Машины Цузе. Эниак. Поколения ЭВМ. МЭСМ и БЭСМ-6. Серия ЕС ЭВМ. IBM/360-370/ Персональные компьютеры. Суперкомпьютеры. Нейрокомпьютеры.

2	Устройство и принципы работы персонального компьютера.	Архитектура Фон Неймана и гарвардская. Процессор, материнская плата, оперативная память. Жесткий диск. Компакт диск. Флэш память. Дисплей. Принтер. Периферийные устройства.
3	Системы счисления. Кодирование.	Позиционная и непозиционная запись чисел. Двоичная система. Переход между системами счисления. Двоичное сложение и умножение. Кодирование. ASCII, ANSI и UNICODE кодировки.
4	Программные средства реализации информационных процессов. ДОС и Виндоуз	ДОС и Windows. История развития ОС для ПК. Интерфейс системы Windows. Управление и настройка Ос Windows. Стандартные приложения Блокнот, WordPad, Pain. Горячие клавиши. Установка внешних устройств. Проводник.
5	Файлы и каталоги на дисках.	Файлы и каталоги на дисках. Имена и расширения. Понятие пути. Полное имя файла. Правила образования имен в ДОС и Виндоуз.
6.	Алгоритмизация и программирование. Языки программирования.	Алгоритмы. Свойства алгоритмов. Виды алгоритмов. Виды записи алгоритмов. Языки программирования и их виды. Этапы разработки программ. Основные конструкции языков программирования. Типы переменных. Массивы. Алгоритмы суммирования, нахождения экстремумов и сортировки
7	Хранение информации на внешних носителях.	Системные области диска. Файловые системы и корневой каталог.
8	Программы обслуживания. Архиваторы и антивирусные программы.	Обслуживание диска. Проверка на наличие логических и физических ошибок. Дефрагментация дисков. Архивация файлов. Классификация вирусов. Способы защиты от вирусов. Антивирусные программы
9	Понятие об локальных и глобальных сетях. Проводные и беспроводные сети	Информационно-вычислительные сети. Состав оборудования, виды сетей. Оборудование локальных сетей. Методы доступа к каналам связи. Топология локальных сетей.
10	ИНТЕРНЕТ. Протоколы TCP/IP. Служба DNS.	Глобальная сеть ИНТЕРНЕТ. Протокол TCP. Передача информации в сети. Протокол IP. Глобальные, локальные, статические и динамические адреса. Служба имен доменов.
11	Электронная почта. Обмен мгновенными сообщениями Удаленный доступ.	Обмен корреспонденцией с помощью электронной почты. Адреса, протоколы, вложения. Почтовые клиенты. Почтовые Интернет – сервисы. Службы мгновенных сообщений. Skype. Настройка доступа к удаленному компьютеру. VPN сети. Облачные хранилища данных.
12	Понятие об экономических и правовых аспектах информационных технологий.	Лицензирование программного обеспечение. Авторские права. Нормативные документы, регулирующие сферу ИКТ. Закон о персональных данных. Киберпреступления.

Тематика лабораторных занятий блока «Практикум по информатике и информационным технологиям в туристской индустрии»

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы занятия
1	Подготовка презентаций с помощью Power Point	Программные средства создания презентаций PowerPoint. Слайд. Подложка. Анимация. Форматы сохранения. Демонстрация слайдов.

2	Текстовый редактор Word	<p>Создание, открытие и сохранение документов в Word, форматы сохранения doc, docx, txt, rtf.</p> <p>Перемещение внутри документа в Word, выделение и удаление текста, поиск и замена, проверка орфографии и грамматики, автозамена. Гарнитуры и размеры шрифта в Word, формат по образцу, вставка специальных символов и знаков. Понятие абзаца в Word, выравнивание абзаца, табуляция, отступы, обрамление и заливка абзацев.</p> <p>Использование, создание и изменение стилей в Word</p> <p>Многоколоночный текст в Word. Разделы и колонтитулы</p> <p>Создание и редактирования таблиц в Word</p> <p>Маркированные, нумерованные и многоуровневые списки. Создание серийных писем методом слияния в Word. Вставка рисунков, рисование в документе Word. Графические текстовые эффекты, построение диаграмм. Сноски и оглавление документа в Word.</p>
3	Электронная таблица Excel	<p>Основные элементы Excel. Книга, лист, ячейка.</p> <p>Типы и форматы данных. Текстовые и числовые последовательности. Абсолютная и относительная адресация ячеек Excel. Имена ячеек и массивов.</p> <p>Математические, статистические и логические функции в Excel. Функции работы с базами данных в Excel. Функции ссылок и массивов в Excel.</p> <p>Диаграммы в Excel. Решение уравнений и систем уравнений в Excel методом «Поиск решения».</p> <p>Макросы в Excel. Формы, как элементы управления Excel.</p>

Содержание разделов и тем блока «Офисные технологии»

№	Наименование темы	Содержание темы
1	Компьютер – основа офиса.	<p>Цели и назначение компьютерного оборудования .</p> <p>Цели и назначение программного обеспечения.</p> <p>Основные типы оборудования, используемого на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.</p> <p>Основные типы программного обеспечения, используемого на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.</p> <p>Периферийные устройства. Принтеры</p> <p>Периферийные устройства. Многофункциональные устройства</p> <p>Периферийные устройства. Сканеры</p> <p>Периферийные устройства. Ксерокс.</p>

2	Офисные коммуникации.	Телефоны и факсы. Офисные АТС их виды IP телефония Локальные сети Виды сетей Сетевое оборудование
3	Офисные принадлежности.	Презентационное оборудование Проекторы и их виды Интерактивные доски Уничтожение документов. Шредер. Их виды Брошюровка документов.
4	Стандартные офисные приложения.	Современные офисные информационные технологии. Средства MS Office: MS Word, Электронная таблица. MS Excel, MS Outlook. Обмен корреспонденцией с помощью электронной почты MS OneNote. Создание заметок Программные средства создания презентаций MS PowerPoint. Верстка больших документов. MS Publisher .
5	Поддержка совместного доступа к ресурсам	Практическое использование Интернет в индустрии гостеприимства и туризма. Электронные каталоги туристских продуктов по странам и направлениям. Получение страноведческой информации, оперативного прогноза погоды, расписания транспорта, получение тарифов гостиниц, ресторанов и других туристских услуг. Технологии разработки сайтов. Примеры Интернет - страниц представительств предприятий индустрии гостеприимства и туризма. Создание собственной учетной записи а Dropbox и Google

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Лекция 1. История развития вычислительной техники.

Лекция 2 Технические средства обработки информации.

Лекция 3 Программные средства реализации информационных процессов. ДОС и Виндоуз.

Лекция 4 Системы счисления. Кодирование.

Лекция 5 Файлы и каталоги на дисках.

- Лекция 6 Алгоритмизация и программирование. Языки программирования.
- Лекция 7 Хранение информации на внешних носителях. Системные области диска. Файловые системы и корневой каталог.
- Лекция 8 Программы обслуживания. Архиваторы и антивирусные программы.
- Лекция 9 Понятие об локальных и глобальных сетях. Проводные и беспроводные сети.
- Лекция 10 ИНТЕРНЕТ. Протоколы TCP/IP. Служба DNS.
- Лекция 11 Электронная почта. Обмен мгновенными сообщениями Удаленный доступ.
- Лекция 12 Понятие об экономических и правовых аспектах информационных технологий.
- Лекция 13 Программа подготовки презентаций Power Point
- Лекция 14. Текстовый редактор Word
- Лекция 15 Электронная таблица Excel
- Практические занятия не предусмотрены.

Рекомендуемый перечень тем *лабораторных работ*. Все лабораторные работы выполняются по разделу *«Практикум по информатике и информационным технологиям в туристской индустрии»*

№ п/п	Тема лабораторной работы
1	Лабораторная работа № 1. Основные понятия и приемы работы с Word.
2	Лабораторная работа № 2. Word. Таблицы, графика, автофигуры
3	Лабораторная работа № 3. Word. Разделы и колонтитулы.
4	Лабораторная работа № 4. Word. Оглавления и сноски.
5	Лабораторная работа № 5. Excel. Создание и редактирование простейших таблиц. Адресация. Формулы и функции.
6	Лабораторная работа № 6. Excel Диаграммы и графики.
7	Лабораторная работа № 7. Excel Макросы. Формы как элементы управления.

Требования к самостоятельной работе студентов

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по всем темам из п. 6 настоящей рабочей программы.
2. Выполнение лабораторных работ, предусматривающих решение задач, по соответствующим темам из п. 6 настоящей рабочей программы.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации

преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
История развития вычислительной техники	УК 1.1 УК 1.2 УК 1.3 УК 1.4 УК 1.5 ОПК -1.1 ОПК -1.2 ОПК 1.3	Опрос. Тест
Устройство и принципы работы персонального компьютера.	УК 1.1 УК 1.2 УК 1.3 УК 1.4 УК 1.5 ОПК -1.1 ОПК -1.2 ОПК 1.3	Опрос. Тест
Системы счисления. Кодирование.	УК 1.1 УК 1.2 УК 1.3 УК 1.4 УК 1.5 ОПК -1.1 ОПК -1.2 ОПК 1.3	Опрос. Тест
Программные средства реализации информационных процессов. ДОС и Виндоуз	УК 1.1 УК 1.2 УК 1.3 УК 1.4 УК 1.5 ОПК -1.1 ОПК -1.2 ОПК 1.3	Опрос. Тест
Файлы и каталоги на дисках.	УК 1.1 УК 1.2 УК 1.3 УК 1.4 УК 1.5 ОПК -1.1 ОПК -1.2 ОПК 1.3	Опрос. Тест
Алгоритмизация и программирование. Языки программирования.	УК 1.1 УК 1.2 УК 1.3 УК 1.4 УК 1.5 ОПК -1.1	Опрос. Тест

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
	ОПК -1.2 ОПК 1.3	
Хранение информации на внешних носителях.	УК 1.1 УК 1.2 УК 1.3 УК 1.4 УК 1.5 ОПК -1.1 ОПК -1.2 ОПК 1.3	Опрос. Тест
Программы обслуживания. Архиваторы и антивирусные программы.	УК 1.1 УК 1.2 УК 1.3 УК 1.4 УК 1.5 ОПК -1.1 ОПК -1.2 ОПК 1.3	Опрос. Тест
Понятие об локальных и глобальных сетях. Проводные и беспроводные сети	УК 1.1 УК 1.2 УК 1.3 УК 1.4 УК 1.5 ОПК -1.1 ОПК -1.2 ОПК 1.3	Защита лабораторных работ. Тест
ИНТЕРНЕТ. Протоколы TCP/IP. Служба DNS.	УК 1.1 УК 1.2 УК 1.3 УК 1.4 УК 1.5 ОПК -1.1 ОПК -1.2 ОПК 1.3	Опрос. Тест
Электронная почта. Обмен мгновенными сообщениями Удаленный доступ.	УК 1.1 УК 1.2 УК 1.3 УК 1.4 УК 1.5 ОПК -1.1 ОПК -1.2 ОПК 1.3	Опрос. Тест
Подготовка презентаций с помощью Power Point	УК 1.1 УК 1.2 УК 1.3 УК 1.4	Защита лабораторных работ.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
	УК 1.5 ОПК -1.1 ОПК -1.2 ОПК 1.3	
Текстовый редактор Word	УК 1.1 УК 1.2 УК 1.3 УК 1.4 УК 1.5 ОПК -1.1 ОПК -1.2 ОПК 1.3	Защита лабораторных работ.
Электронная таблица Excel	УК 1.1 УК 1.2 УК 1.3 УК 1.4 УК 1.5 ОПК -1.1 ОПК -1.2 ОПК 1.3	Защита лабораторных работ.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности процессе текущего контроля
Пример типового задания по текстовому редактору

Установить поля: левое 3, правое 1, нижнее 2, верхнее 2

Установить шрифт Times New Roman 14

=Rand(7,7)

1. В первом абзаце очистить формат, изменить регистр букв на все прописные. Сделать выравнивание по ширине. Межстрочный интервал одинарный. Во втором предложении сделать первое слово нижним индексом (подстрочный знак), во втором - последнее слово в предложении верхним индексом (надстрочный знак). Отступ слева, справа 0, отступа первой строки нет.

2. Во втором абзаце, в первых двух предложениях установить интервал шрифта разреженный на 3 пт, в третьем и четвёртом предложении установить смещение вверх на 12 пт. Абзац выровнять по центру. Шрифт зачеркнутый. Интервал перед абзацем 10 пт, интервал после абзаца 14 пт.

3. Перед третьим и перед четвёртым абзацем сделать разрывы раздела со следующей страницы. Страницу, на которой находится третий абзац сделать альбомной ориентации. Выравнивание текста по ширине. К абзацу применить обрамление волнистой линией и заливку абзаца желтым цветом.

4. Лист, на котором находится четвертый абзац – книжная ориентация. Шрифт 4-го абзаца Candara, размер букв 15, тип их начертания полужирный курсив.

5. Перед шестым абзацем разрыв страницы. Отступ первой строки 1 см, отступ слева 0, отступ справа 0, интервал перед абзацем 0, интервал после абзаца 0. К любым словам создать две сноски. Вставить рисунок из образцов, уменьшить его, сделать обтекание текстом по рамке и подписать при помощи Вставка - Надпись. Сделать обтекание её текстом. Рамку надписи - убрать.

6. Перед 7-ым абзацем и после него установить разрыв раздела на текущей странице. Колонки-другие колонки. Две, первая колонка 5 см, вторая колонка 11 см, промежуток 1 см, разделитель.

7. Перед каждым абзацем вставить Абзацы ВВЕДЕНИЕ, ГЛАВА 1, Параграф 1.1, Параграф 1.2, ГЛАВА 2, Параграф 2.1, Параграф 2.2. Сделать введение и главы стилем заголовков 1, а все параграфы – стилем заголовков 2.

8. Изменить стиль заголовков 1 – Шрифт Times, Цвет – черный, размер 16, интервал перед и после 12 пт. Стиль заголовков 2 - Шрифт Times, Цвет – черный, размер 14, курсив, интервал перед и после 10 пт.

9. Вставить перед 1 абзацем титульный лист. Первый абзац – название Министерства, университета и института, второй – Лабораторная работа №1, третий – выполнил студент(ка) 2 курса направления..., фамилия ..., четвертый – научный руководитель Зинин Л.В., пятый – Калининград 2018. Абзацы 1,2,5 – выровнять по центру, 3 – по правому краю, 4 – по левому краю. Шрифт всех абзацев Times, 14 пт. Вставить после титульного листа разрыв раздела следующая страница. Выровнять титульный лист по высоте.

10. Вставить после него автособираемое оглавление и после оглавления – разрыв страницы в текущем разделе

11. Сделать нумерацию всего документа, начиная с третьей страницы.

12. В конце документа сделать табуляцию на позиции 3 (по левому краю), на позиции 8 по центру и на позиции 15 – по правому краю. Набрать абзац из 2-х строчек. Текст: Один, Два, Три (1 строка), Четыре, Пять, Шесть (2 строка). Перед каждым словом делать пропуск табуляцией. Сместить первую позицию табуляции на 2 см на линейке, а третью – на 14 см на линейке.

13. Вставить таблицу 5 колонок и 4 строки. Объединить 1 и 2 ячейку в первой строке. Расширить 3 колонку и сузить 4-ю. Сделать внешнее оформление двойной линией.

14. Вставить многоуровневый список, имеющий 2 уровня. Текст – произвольный.

Пример типового задания по электронной таблице

1 Построить график функции $Y = \sin(x) + \cos(x)$ для значений x от 0 до 3 с шагом 0,2. Выделить на графике точку для $x=2$ отдельным маркером

2. Построить круговую диаграмму со следующими данными

Север	3,4
Юг	5,1
Восток	6,2
Запад	2,1

И выделить (сместить от общего круга) сегмент Юг. На диаграмме должны быть указаны проценты каждого сегмента

3. Построить диаграмму для следующих данных, так, чтобы все данные были читаемы

	Выпуск	Прибыль
Завод 1	3100	0,6
Завод 2	5100	1,1
Завод 3	6300	1,5
Завод 4	4600	0,4

4. Построить линейный тренд для следующих данных

X	Y
1	3
2	2
4	5
5	4
7	8
8	7

Вывести на графике формулу для нахождения тренда и найти предполагаемое значение для X=10

<p>Примеры тестовых заданий:</p>	<p>Устройство, которое, создаёт цифровую копию изображения объекта на компьютере</p> <p>а) мышь б) сканер в) <u>факс</u> г) принтер</p> <p>В течение какого времени можно восстановить блог на ресурсе Google (после его удаления)?</p> <p>а) 4 месяца б) 3 месяца</p>
----------------------------------	--

	<p>в) 2 месяца</p> <p>г) 1 <u>месяц</u></p>
Примеры тем для презентаций:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Системы электронного документооборота. Электронная подпись 2. Охрана труда при работе на ПК
Перечень тем для рефератов:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Мобильные приложения управления бизнесом 2. Обустройство офиса турагентства. Эргономика рабочего места. 3. Сайты туристических услуг Калининградской области.
Групповое творческое задание:	<p>Задание. Разработка системы документооборота турфирмы (деловая игра, работа в малых группах)</p> <p>Задание. Создание и обработка сетевых анкет.</p>
Примеры тестовых заданий:	<p>Что недопустимо в деловом письме:</p> <p>а) оценочная лексика;</p> <p>б) экспрессивная лексика;</p> <p>в) личные местоимения;</p> <p>г) <u>все ответы верны.</u></p> <p>Какая часть документа включает реквизит "подпись"?</p> <p>а) заголовочная часть документа;</p> <p>б) содержательная часть документа;</p> <p>в) <u>оформляющая часть документа;</u></p> <p>г) смысловая часть.</p>
Примеры тем для презентаций:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Мультимедиа офисная техника 2. Виды сейфов
Перечень тем для рефератов:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Информационно-поисковые системы 2. Облачные хранилища
Примеры тестовых заданий:	<p>Какое количество информации вмещали в себя первые флешки для широкой продажи:</p>

	<p>а) 360 килобайт б) 65 мегабайт в) <u>64 мегабайт</u> г) 1 гигабайт</p> <p>Что такое ламинаторы?</p> <p>а) машины для копирования документов б) машины, для печати документов в) <u>машины для защиты документов от влаги, пыли</u> г) машины, для уничтожения документов</p> <p>Шрёдер – это:</p> <p>а) механическое устройство для пробивания отверстий в бумаге б) это внешнее периферийное устройство компьютера, предназначенное для вывода текстовой или графической информации в) <u>измельчитель, кромсатель</u> г) современное средство отображения видеоинформации</p>
Примеры тем для презентаций:	<p>3. Устройство ПК 4. Периферийные устройства 5. Офисные АТС</p>
Перечень тем для рефератов:	<p>3. Создание сетевых анкет 4. Фотокопировальные машины, ризографы 5. Экспертные системы и искусственный интеллект</p>
Групповое творческое задание:	<p>Задание 2. Разработка системы документооборота турфирмы (деловая игра, работа в малых группах)</p>
Примеры тестовых заданий:	<p>1. Распределите виды вирусов:</p> <p>1) по среде обитания 2) по принципу функционирования</p> <p>а) загрузочные б) самошифрующиеся в) файло-загрузочные г) загрузочные, файловые д) отдыхающие е) мутирующие ё) сетевые ж) вирусы-рефлекторы з) троян и) вирусы-невидимки к) сетевые</p>

	<p>л) документные</p> <p>2. Такие «измельчители» делятся на различные виды. Определите вид.</p> <p>Предназначены для уничтожения документов в большом количестве, такие «измельчители» работают без остановки, и способны перемалывать толстую макулатуру, такие как журналы и папки с металлическими вставками.</p>
Примеры тем для презентаций:	<p>1. Информационная система по внешнеполитическим вопросам Министерства иностранных дел РФ</p> <p>2. Сайты туристических услуг Калининградской области</p>
Перечень тем для рефератов:	<p>Организация рабочего стола. Приведите основные принципы</p> <p>Процессор и оперативная память</p> <p>Единицы измерения количества информации</p>
Групповое творческое задание:	<p>Определить оптимальное техническое оснащение малого туристического офиса.</p>

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к зачету «Теоретические основы информатики и информационных технологий в гостиничной деятельности»:

1. Информация. Кодирование.
2. Системы счисления
3. История развития вычислительной техники. Докомпьютерный период.
4. История развития вычислительной техники с момента создания компьютера.
5. Устройство персонального компьютера. Процессор. Материнская плата
6. Устройство персонального компьютера. Оперативная и долговременная память. Жесткий и SSD диск. Флэш память. Компакт диски.
7. Устройство персонального компьютера. Дисплеи
8. Устройство персонального компьютера. Принтеры.
9. Устройство персонального компьютера. Сканеры.
10. Устройство персонального компьютера. Мультимедийная периферия.

11. Назначение, принципы работы ОС.
12. История создания MS-DOS и Windows.
13. Файлы на дисках. Имена и расширения.
14. Каталоги. Корневой каталог. Дерево каталогов.
15. Проводник Windows. Работа с файлами и папками.
16. Стандартное приложение Windows: блокнот
17. Стандартное приложение Windows - редактор WordPad
18. Стандартное приложение Windows - графический редактор Paint
19. Системные области диска. Структура FAT и корневого каталога.
20. Обслуживание дисков. Дефрагментация диска.
21. Проверка диска. Физические и логические ошибки
22. Архивация файлов. Программы – архиваторы WinRar и WinZip.
23. Обзор компьютерных вирусов.
24. Защита от вирусов. Методы борьбы с вирусами.
25. Локальные и глобальные сети. Принципы построения и основные топологии локальных сетей,
26. Коммуникационное сетевое оборудование
27. ИНТЕРНЕТ. Протоколы TCP/IP, FTP и HTTP.
28. IP– адреса. Использование Интернет браузеров.
29. Электронная почта: адреса, протоколы, вложения.

Оценка по результатам зачета – «зачтено» и «не зачтено»

Вопросы к экзамену «Практикум по информатике и информационным технологиям в гостиничной деятельности»:

1. Создание, открытие и сохранение документов в Word,
2. Форматы сохранения doc, docx, txt, rtf.
3. Перемещение внутри документа в Word,
4. Выделение и удаление текста
5. Поиск и замена текста
6. Проверка орфографии и грамматики

7. Автозамена.
8. Гарнитур и размеры шрифта в Word
9. Формат по образцу
10. Вставка специальных символов и знаков.
11. Понятие абзаца в Word, выравнивание абзаца
12. Табуляция
13. Отступы, оформление и заливка абзацев.
14. Использование, создание и изменение стилей в Word
15. Многоколоночный текст в Word.
16. Разделы в Word
17. Колонтитулы
18. Создание и редактирование таблиц в Word
19. Маркированные, нумерованные и многоуровневые списки.
20. Создание серийных писем методом слияния в Word
21. Вставка рисунков, рисование в документе Word.
22. Графические текстовые эффекты
23. Построение диаграмм в Word
24. Сноски в Word
25. Оглавление документа в Word.
26. Основные элементы Excel. Книга, лист, ячейка.
27. Типы и форматы данных Excel.
28. Текстовые и числовые последовательности Excel.
29. Абсолютная и относительная адресация ячеек Excel.
30. Имена ячеек и массивов Excel.
31. Математические в Excel
32. Статистические в Excel
33. Логические функции в Excel.
34. Функции работы с базами данных в Excel.
35. Функции ссылок и массивов в Excel.
36. Диаграммы в Excel.

37.Решение уравнений в Excel

38.Решение систем уравнений в Excel методом«Поиск решения».

39.Макросы в Excel.

40.Формы, как элементы управления Excel.

41.Презентация Power Point. Создание, редактирование оформления и содержания, демонстрация.

Оценка по результатам экзамена - «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно»

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85

Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература

1. Яшин, В. Н. Информатика: учебник / В.Н. Яшин, А.Е. Колоденкова. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 522 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1069776. - ISBN 978-5-16-015924-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1853592> (дата обращения: 11.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
2. Кузин, А. В. Основы работы в Microsoft Office 2013: Учебное пособие / Кузин А.В., Чумакова Е.В. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 160 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-00091-024-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987249> (дата обращения: 11.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1. Гуриков, С. Р. Информатика: учебник / С. Р. Гуриков. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: НИЦ ИНФРА-М: Форум, 2020. - 630 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-015023-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1014656> (дата обращения: 11.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
2. Информатика: учебное пособие / Е. Н. Гусева, И. Ю. Ефимова, Р. И. Коробков [и др.]. - 5-е изд., стер. - Москва: Флинта, 2021. - 260 с. - ISBN 978-5-9765-1194-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1843160> (дата обращения: 11.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п. 11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловой английский язык»

Шифр: 43.03.03

**Направление подготовки: «Гостиничное дело»
Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Остапенко Анжелика Анатольевна, кандидат филологических наук, доцент института гуманитарных наук

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

Содержание

<u>1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА</u>	4
<u>2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ</u>	7
<u>3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</u>	13
<u>4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</u>	18
<u>5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</u>	35
<u>6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</u>	35
<u>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</u>	37
<u>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ</u>	39
<u>ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА</u>	39
<u>9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)</u>	41
<u>10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</u>	42

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Наименование дисциплины (модуля): «Коммуникационный модуль»

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Что такое язык — инструмент общения или мощное орудие достижения собственных целей? Что в нашей речи правильно, а что нет и где граница между «нормой» и «отклонением»? Каков он, русский язык начала XXI века, и как его изменяет окружающая действительность? Почему нам не обойтись без речевых жанров и функциональных стилей? Как моделировать коммуникативные ситуации, и почему это件лезно? Как достичь взаимопонимания с собеседником и обеспечить необходимое коммуникативное воздействие? Что, кроме речи, помогает нам выразить собственную позицию? Эти и другие вопросы поможет нам решить представленный курс.

1.1 Целью курса «Коммуникационный модуль» является овладение основами как бытовой, так и деловой коммуникации путем совершенствования навыков всех видов речевой деятельности (чтения, письма, говорения, слушания), а также в процессе изучения дисциплины студентам необходимо:

- Сформировать системное представление о структурно-содержательных и функциональных особенностях устной и письменной коммуникации;
- обучиться техникам и приемам эффективной коммуникации в различных ситуациях (персональное общение, публичное выступление, институциональные формы коммуникации и т.п.), обучиться приемам активного слушания;
- углубить представление о естественном языке в его функциональном многообразии, сформировать представление об актуальном состоянии и направлениях развития русского языка;

1.2. Задачами дисциплины являются:

- повышение общей культуры и грамотности студентов, уровня гуманитарного мышления;

- усвоение блока теоретических понятий и терминов, необходимых в сфере коммуникации;

- формирование четкого представления студентов о возможностях и богатстве родного языка, которое поможет расширить общегуманитарный кругозор, опирающийся на владение богатым коммуникативным, познавательным, и эстетическим потенциалом русского языка.;

- формирование умения видеть коммуникативные, логические и речевые ошибки и не допускать их в своей речи;

- умение студентами строить грамотные и эффективные тексты как в письменной, так и в устной форме в соответствии с условиями, ситуацией и задачами общения.

- сформировать у студентов представление об основных знаниях, умениях и навыках, необходимых специалисту в области коммуникации, для успешной работы по своей специальности в сфере делового общения.

- формирование у студентов основ знаний по теории деловой коммуникации и практических навыков по их целенаправленной речевой деятельности как носителей русского языка.

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП	Планируемые результаты обучения по дисциплине «Коммуникационный модуль»
УК-6	УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы. УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы	- знать основные теоретические понятия и термины, необходимые в сфере коммуникации; базовые элементы и приемы, применяемые в публичной речи. - уметь установить и завершить деловой контакт, вести обмен информацией с членами языкового коллектива, связанными различными социальными отношениями, решать конфликтные ситуации, опираясь на знания о стратегиях поведения, аргументированно излагать.

<p>развития деятельности и требований рынка труда. УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p>	<p>- иметь представление о коммуникативных стратегиях и тактиках, реализующихся в процессе делового общения. - владеть приемами считывания обратной связи, а также приемами эффективного общения и слушания, позитивного общения, конгруэнтного поведения.</p>
--	--

1.3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Место дисциплины «Коммуникационный модуль» определяется тем, что она создает необходимую теоретическую базу для восприятия студентами дисциплин учебного плана. Преподавание учебной дисциплины строится таким образом, чтобы на лекционных занятиях при сочетании систематического и проблемного принципов знакомить студентов с современными концепциями тематических блоков дисциплины. На практических занятиях основное время отводится практической сфере (решение проблемных задач, кейсов, проведение ролевых и деловых игр). В процессе обучения студенты получают не только конкретные знания по теории деловой коммуникации, но и практический опыт ведения деловых совещаний и переговоров, проведения интервью.

Помимо аудиторных занятий, предусмотренных расписанием, организуется самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины. Она включает в себя изучение источников, а также ряда тем по учебной, научной и справочной литературе. Формой итогового контроля знаний является зачет.

Место курса в системе подготовки бакалавров

Курс «Коммуникационный модуль» направлен на овладение принципами успешного общения в профессиональной среде, является одной из составных частей подготовки специалиста в своей сфере. Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах: "Основы коммуникации", "Делопроизводство".

1.4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

курс	количество зачетных единиц/объем часов		контактная работа обучающихся				часы на итоговый контроль	Форма контроля
			лекц.	Практ.	КСР	самост.		
Очная форма обучения								
3	5	180	16	16	3	144,75	0,25	зачет

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

**Тематический план
Рабочий план практических занятий**

Темы	Количество часов					Самостоят. работа
	Аудиторные занятия					
	Всего аудиторных	в том числе				
		Лекции	Практ. занятия	КСР		
Тема 1. Человек в мире знаков: вербальное и невербальное в коммуникации. Культура речи.	4	2	2	-	21	
Тема 2. Коммуникативные модели. Виды и типы коммуникации.	5	2	2	1	21	
Тема 3. Психология коммуникации.	4	2	2	-	21	
Тема 4. Культура	4	2	2	-	21	

официально-деловой речи.					
Тема 5. Публичное выступление. Устная деловая коммуникация: средства и организация.	5	2	2	1	21
Тема 6. Этические нормы делового общения. Манипулятивное взаимодействие.	6	3	3		14
Тема 7. Условия успешности общения. Речевое взаимодействие.	7	3	3	1	15,75
ИКР	0,25				
Всего часов по дисциплине	35,25	16	16	3	144,75
Форма контроля – зачет					
Итого по дисциплине, включая КСР	180 часов, 5 ЗЕ				

Содержание дисциплины

Тема	Содержание занятия
Человек в мире знаков: вербальное и невербальное в коммуникации. Культура речи. Речевое взаимодействие. Языковая норма	Русский язык в начале XXI века: функции языка и глобальные коммуникативные формации; норма и «не-норма»: динамика языковой правильности. Понятие литературного языка. Нормативный, коммуникативный и этический аспекты устной и письменной речи. Основные единицы общения. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения. Роль языковой нормы в становлении и функционировании литературного языка. Типы норм. Типы словарей. Принципы выделения стилей. Взаимодействие стилей.
Коммуникативные модели. Виды и типы коммуникации.	Моделирование коммуникации: коммуникативные модели, коммуникативные ситуации, коммуникативные роли. Шумы и барьеры в общении. Стратегии и тактики коммуникации.

Психология коммуникации	Характеристики коммуникативной личности (эго-состояния); психология диалога; коммуникативная позиция и коммуникативное равновесие. Теория коммуникативных ролей. Треугольник Карпмана. Психоанализ и коммуникация.
Культура официально-деловой речи	Язык и стиль распорядительных документов. Язык и стиль коммерческой корреспонденции. Язык и стиль инструктивно-методических документов. Языковые нормы делового стиля. Сфера функционирования, жанровое разнообразие. Типы документов. Языковые формулы официальных документов. Реклама в деловой речи. Речевой этикет в документе.
Публичное выступление. Устная деловая коммуникация: средства и организация.	Голос, дыхательные гимнастики, структурирование текста, работа с аргументами, убеждающее выступление, словесная импровизация. Особенности устной публичной речи. Оратор и его аудитория. Типы аргументов. Композиция выступления. Подготовка речи. Словесное оформление публичного выступления. Понятливость, информативность и выразительность публичной речи. Особенности устной специально ориентированной коммуникации. Условия и формы устной официально-деловой коммуникации. Параметры устной коммуникации в официально-деловой сфере. Организация типовых устных текстов. Этико-лингвистические особенности телефонной коммуникации. Деловое совещание: лингвистический аспект. Интервью: психолингвистические особенности. Устная публичная речь. Презентация. Эффективная презентация. приемы работы с текстом, мультимедиа и другими средствами популяризации информации
Этические нормы делового общения	Теоретические предпосылки становления этики делового общения. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Деловая этика и её специфика. Этические принципы деловой коммуникации. Развитие деловой культуры в России и за рубежом. Общие черты современного российского предпринимательства. Современные взгляды на место этики в деловом общении: возможное противоречие между этикой и бизнесом. Кодекс предпринимательской этики. Основы деловой этики. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции. Расширение содержания этики деловых отношений: этика бизнеса и социальная ответственность (в области здравоохранения, социальной за щиты, общественной безопасности, защиты гражданских прав, интересов потребителя, защиты среды обитания ит. д.). Типология конфликтов. Стадии развития конфликта. Понятие конфликта. Классификация конфликтов в бизнесе: внутри-личностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные, вертикальные, смешанные и др.
Условия успешности общения. Речевое взаимодействие.	Успешность коммуникации: коммуникативный кодекс, коммуникативные качества речи, коммуникативная компетенция. Сложная аудитория, «вредные слушатели», цепляющие приемы, метасообщение, конгруэнтное сообщение (кейсы). Современная интерпретация риторического канона. Семиотические предпосылки речевого взаимодействия. Базовые стратегии интерпретации действительности. Взаимодействие в речи как деятельность. Манипулятивные процессы. Стратегия как способ прогнозирования.

Содержание дисциплины

Тема 1. Человек в мире знаков: вербальное и невербальное в коммуникации.

Культура речи. Речевое взаимодействие. Языковая норма.

Культура языка и экология слова. Язык и культура общения сегодня. Культура речи и языковая политика общества. Культура речи как элемент общей культуры личности. Основные виды речевой деятельности (слушание, говорение, письмо, чтение). Культура речи как уровень практического владения языком, как учение о коммуникативных качествах литературной речи и как система знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективность использования языка для целей коммуникации. Основные аспекты культуры речи (коммуникативный, нормативный, этический). Устная и письменная формы речи. Основные единицы общения. Речевое общение, речевая ситуация и речевое событие. Социальная и персональная значимость культуры речевого общения. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения. Понятие правильной речи. Речевые ошибки, нарушающие правильность речи. Норма как центральное понятие культуры речи. Связь нормативного, коммуникативного и этического аспектов речевой культуры. Классификация норм, специфика языковых норм. Уровни реализации и вариантность языковых норм. Историческая подвижность и колебания литературных норм. Нормы устной и письменной речи, их общность и различие. Причины отступлений от норм в речи, типы речевых ошибок, пути их устранения и предупреждения. Норма и кодификация. Становление норм русского литературного языка. Подходы к определению понятия «литературный язык». Основные черты литературного языка. Нормы произношения и ударения в современном русском языке. Роль литературного произношения. Основные черты современного русского литературного произношения на уровне гласных и согласных звуков. Основные черты русского ударения (подвижность и разноместность). Акцентные варианты. Типология акцентных вариантов. Словарный состав языка. Лексическое значение слова. Лексическая сочетаемость слов и случаи ее нарушения. Употребление в речи фразеологизмов. Процессы неологизации, архаизации и заимствования в лексике. Синонимия, антонимия и омонимия. Лексические ошибки (употребление слова без учета его значения, нарушение сочетаемости слов, плеоназм и его разновидность тавтология). Понятие морфологической нормы. Морфологические нормы в области именных частей речи (имен существительных, прилагательных). Основные ошибки в употреблении форм имен существительных и прилагательных. Склонение числительных. Склонение некоторых имен и фамилий. Морфологические нормы употребления глагола и глагольных форм. Место глагола в разных стилях речи. Характеристика форм глагола. Устранение ошибок в употреблении глаголов и глагольных форм. Понятие синтаксической нормы. Изменение синтаксических норм. Нормы управления, согласования. Порядок слов в русском предложении. Прямой и обратный порядок слов. Стилистическое использование однородных членов предложения, обращений. Ошибки в построении сложных предложений. Устранение речевых ошибок, связанных с нарушением синтаксических норм. Место стилистики и культуры речи в системе языковедческих дисциплин, история их становления и современная исследовательская парадигма. Специфика понятия «функциональный стиль». Нормативные стилевые черты функциональных стилей и стилистическая норма. Общие признаки выделения и общая характеристика функциональных стилей русского литературного языка. Взаимопроникновение стилей.

Тема 2. Коммуникативные модели. Виды и типы коммуникации.

Математическая модель. В рамках данной модели выделяются *три уровня коммуникации*: технический, семантический и уровень эффективности **Кибернетическая модель** Н. Винера связана с таким важным аспектом коммуникации, как *обратная связь*. **Интегральная обобщенная модель** Б. Вестли и М. Маклина совмещает механистические и интеракционистские элементы математической и социально-психологической моделей. Она показывает, каким образом с помощью коммуникации может быть удовлетворена *потребность социального субъекта в ориентации* относительно некоторого объекта в условиях различной информационной доступности последнего. Б. Вестли и М. Маклин

развили Ньюкомбово понимание ориентации, включив в нее как *аффективное* (эмоция), так и *когнитивное* (рациональное, опирающееся на информацию) отношение к объекту. **Транзакционная модель** сочетает элементы всех четырех моделей, собирая воедино их достоинства. В качестве такого изменения могут выступать: снижение уровня неопределённости благодаря получению нового знания; возбуждение эмоции (радость, грусть, страх, гнев); мотивация к действию (желание сменить фирму производителя косметики или попробовать новый сорт пива); изменение аттитюдов поведения. **Шэннон и Уивер** интересовались только объемом (количеством) отправленной и доставленной информации, то транзакционная модель предполагает учет не только *количества*, но и *содержания* (значения) информации. Безупречная (perfect) коммуникация происходит тогда, когда объемы отправленной и полученной информации равны и когда смысл отправленного сообщения эквивалентен смыслу полученного сообщения. Достигнуть такой безупречной коммуникации удастся крайне редко. Это обусловлено влиянием культурных различий на процесс восприятия, а также наличием или отсутствием шумов (помех) в процессе коммуникации.

Тема 3. Психология коммуникации

Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Феноменологическая концепция человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения. Структурные компоненты аспекты и уровни общения. Типология коммуникации (классификации Э.Берна, Н.Сагатовского и др.). Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы. Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория транзактного анализа Э.Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы транзакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые транзакции. Возможности и значение транзактного анализа в деловом взаимодействии.

Тема 4. Культура официально-деловой речи

Культура деловой речи. Коммуникативный, нормативный, этический аспекты культуры деловой речи. Понятие коммуникации. Язык и речь. Понятие языка как знаковой системы. Структура коммуникативного акта. Понятие ситуации. Речь как реализация возможностей языковой системы. Понятие текста. Динамика нормы официально-деловой речи. Структурная схема деловой коммуникации, интеракция, перцепция, условия эффективного функционирования делового взаимодействия, коммуникационный процесс. Характеристики делового общения. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галлоэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галлоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия,

Тема 5. Публичное выступление. Устная деловая коммуникация: средства и организация.

Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании. Объективная и субъективная составляющая в организации коммуникативного пространства. Коммуникативное равновесие. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия

Тема 6. Этические нормы делового общения

Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. Одежда деловых людей. Застолье в системе делового общения, этикетные нормы и предписания для организаторов и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания. Теоретические предпосылки становления этики делового общения. Этические принципы деловой коммуникации. Развитие деловой культуры в России и за рубежом. Общие черты современного российского предпринимательства. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции. Расширение содержания этики деловых отношений: этика бизнеса и социальная ответственность (в области здравоохранения, социальной зашиты, общественной безопасности, защиты гражданских прав, интересов потребителя, защиты среды обитания ит. д.).

Тема 7. Условия успешности общения.

Необходимым условием возникновения коммуникации и успешного ее завершения является **потребность в общении, коммуникативная заинтересованность** (глубина знакомства, время знакомства, наличие дружеских отношений); степень социальной зависимости (например, главенство отца, подчиненное положение в коллективе); эмоциональный фон (благожелательность, нейтральность, неприязнь). **Настроенность** на мир адресата, близость мировосприятия коммуникатора и коммуниканта. Умение адресата проникнуть в **коммуникативный замысел** (намерение, интенцию) адресанта. Качества речи. Типовая речевая ситуация. Основные особенности средств документной коммуникации. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Паралингвистическая и экстралингвистическая системы

знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

- Материалы лекций
- Материалы семинарских занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

Наименование темы, в соответствии с тематическим планом	Наименование темы (задания) для самостоятельной работы	Название учебно-методической литературы для самостоятельной работы
<p>Тема 1. Человек в мире знаков: вербальное и невербальное в коммуникации. Культура речи. Языковая норма</p>	<p>1. Работа с голосом (тон, тембр, резонаторы). 2. Работа над языковыми нормами. 3. Выявление симптомов, символов и знаков в невербальном общении.</p>	<p>1. Вансовская, Л.И. Практикум по технике речи:(Фонационный тренинг): Учеб.пособие/ Л.И. Вансовская; СПб.гос.ун-т. - 2-е изд.,испр.и доп.. - СПб.: Изд-во С.-Петербур. гос. ун-та, 2001. - 124 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1) 2. Соколова В.В. Культура речи и культура общения. - М., 2006. Имеются экземпляры в отделах: НА(1) 3. Стернин И.А. Русский язык делового общения. - Воронеж, 2011. Имеются экземпляры в отделах: всего 158: УБ(153), ч.з.N2(2), ИБО(1), ч.з.N1(1), ч.з.N7(1) 4. Ивлев, Ю. В. Теория и практика аргументации: учеб. для вузов/ Ю. В. Ивлев. - М.: Проспект, 2013. - 287, [1] с.: ил.. - Библиогр.: с. 286-287. Имеются экземпляры в отделах: НА(1)</p>

<p>Тема 2. Коммуникативные модели. Виды и типы коммуникации.</p>	<p>1. Определение основных моделей. 2. Коммуникативное равновесие. 3. Определение типов информации.</p>	<p>Основная литература 1. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация: в 2 ч. : учеб. для академического бакалавриата/ Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева, Москва: Юрайт, 2017 -1 г=online, 263 с.1. Дополнительная литература 1. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1)</p>
<p>Тема 3. Психология коммуникации</p>	<p>1.Типы восприятия. 2. Транзактный анализ. 3.Четырехфакторная модель сообщения. 4. Виды слушания. 5. Ассертивное принятие критики.</p>	<p>1. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация: в 2 ч. : учеб. для академического бакалавриата/ Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева, Москва: Юрайт, 2017 -1 г=online, 263 с. 2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов – М.: ЮНИТИ, 2009. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1) 3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих отношений. - Красноярск, 2015, 174 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1) Дополнительная литература 1. Бодалев А.А. Личность и общение.- М.: “Педагогика”,2013,- 272 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1) 2. Берд П. Продай себя! Эффективная тактика улучшения вашего имиджа /Пер. с англ. Т.А. Сиваковой. – М.: Амалфея, 2007. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1) 3. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация: в 2 ч. : учеб. для академического бакалавриата/ Н. М. Боголюбова, Ю. В.</p>

		Николаева, Москва: Юрайт, 2017 -1 г=online, 263 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1) 4. Все об этикете. Книга о нормах поведения в любых жизненных ситуациях.- Ростов н/Д.: изд-во “Феникс”, 2005, 512 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1)
Тема 4. Культура официально-деловой речи	1. Общая характеристика официально-делового стиля: сфера применения, подстили и жанры. 2. Языковые и текстовые нормы официально-делового стиля. Языковые формулы официальных документов. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи. 3. Типы документов. Язык и стиль распорядительных документов.	1 Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация: в 2 ч. : учеб. для академического бакалавриата/ Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева, Москва: Юрайт, 2017 -1 г=online, 263 с. 2. Хоменко И. В. Логика. Теория и практика аргументации [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для академического бакалавриата / И. В. Хоменко, 2017. - 1 online, 327 с. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Кантиана(1) Дополнительная литература 1. Анодина Н.Н. Деловое письмо: Методика составления и правила оформления. - М.: Омега - Л, 2006. 2. Басаков М.И. Как правильно подготовить и оформить деловое письмо: Учебно-практическое пособие. - М.: Дашков и К, 2006. 3. Колтунова М.В. Деловое письмо: Что нужно знать составителю.- М.: Дело, 1999.
Тема 5. Публичное выступление. Устная деловая коммуникация:	1. Оратор и его аудитория. 2. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, основные приемы	Основная литература 1. Коноплева, Н. А. Психология делового общения: учеб. пособие : для вузов/ 13.Н. А. Коноплева; РАО, Моск. психолого-

<p>средства организация.</p>	<p>и поиска материала. 3. Композиция публичного выступления. 4. Приемы изложения и объяснения содержания речи. 5. Аргументац ия в ораторской речи. 6. Монолог и диалог в публичных выступлениях. 7. Речевые тактики и стратегия общения.</p>	<p>социал. ин-т. - М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 406. 2. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. Л.: изд. ЛГУ, 2000, 208 с. 3. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация: в 2 ч. : учеб. для акад. бакалавриата/ Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева, Москва: Юрайт, 2017 -1 г=on- line, 263 с. 4. Лебедева, М. М. Технология ведения переговоров: учеб. пособие для вузов/ М. М. Лебедева; Моск. гос. ин-т междунар. отношений (ун-т) МИД России. - М.: Аспект Пресс, 2010. – 190. . [Эл. библ. Система] Дополнительная литература 1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва: Юрайт, 2016. - 463 с.: табл. 2. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект: пер. с англ./ Дэниел Гоулман ; [пер. с англ. А. Исаевой]. - Москва: Сбербанк; Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2016. - 461, [1] с. 3. Даттон, К. Флипноз. Искусство мгновенного убеждения/ Кевин Даттон ; [пер. с англ. Н. Буравовой]. - Санкт- Петербург; Москва; Екатеринбург: Питер, 2017. - 407, [1] с.: ил.. 4. Дуэк, К. Гибкое сознание. Новый взгляд на психологию развития взрослых и детей/ Кэрол Дуэк ; пер. с англ. Светланы Кировой. - [2-е изд.]. - Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2017. - 299, [1] с</p>
----------------------------------	--	---

		5. Знаков, В. В. Психология понимания мира человека / В. В. Знаков; РАН, Ин-т психологии. - Москва: Ин-т психологии РАН, 2016. - 488 с.: табл..
Тема 6. Этические нормы делового общения	1. Этические нормы и этические кодексы 2. Вербальный и невербальные особенности 3. Этические принципы деловой коммуникации в странах Европы, Америки и Азии	<p>Основная литература</p> <p>4. Гуревич, П. С. Этика [Электронный ресурс]: учеб. для бакалавров/ П. С. Гуревич. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2016. - 1 on-line, 516 с.. - (Бакалавр. Углубленный курс). - Библиогр. в конце ст.. - Лицензия до 30.12.2019. - ISBN 978-5-9916-3131</p> <p>5. Введение в биоэтику: учеб. пособие/ А. Я. Иванюшкин, В. Н. Игнатъев, Р. В. Коротких [и др.]. - Москва: Прогресс-Традиция, 1998. - 381, [3] с. - Библиогр.: с. 381 (22 назв.). - ISBN 5-89826-006-4</p> <p>Дополнительная литература</p> <p>1. Назаров, В. Н. Прикладная этика: учебник/ В. Н. Назаров. - М.: Гардарики, 2005. - 302 с. - (Disciplinae). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 5-8297-0242-8</p> <p>2. Силуянова, И. В. Биомедицинская этика [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для вузов/ И. В. Силуянова. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 313 с.. - (Специалист). - Лицензия до 31.12.2018. - ISBN 978-5-534-06472</p> <p>3. Ушаков, Е. В. Биоэтика: учеб. и практикум для вузов/ Е. В. Ушаков; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - Москва: Юрайт, 2016. - 304, [2] с.: ил., табл.. - (Специалист). - Библиогр.: с. 306 (18 назв.). - ISBN 978-5-9916-6142-3</p>

<p>Тема 7. Условия успешности общения. Речевое взаимодействие.</p>	<p>1. Контакт оратора с аудиторией. 2. Как повысить интерес слушателей к выступлению? 3. Как подготовиться к выступлению. 4. Оценка эффективности публичного выступления.</p>	<p>Основная литература 1. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация: в 2 ч. : учеб. для акад. бакалавриата/ Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева, Москва: Юрайт, 2017 -1 г=online, 263 с.</p>
--	---	---

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций является последовательное изучение студентами содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий на лекциях, на занятиях семинарского типа (практических занятиях) и во время самостоятельной работы. Результаты текущего контроля студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Паспорт фонда оценочных средств

**по дисциплине «Модуль личностно-ориентированного
совершенствования»**

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Тема 1. Человек в мире знаков: вербальное и невербальное в коммуникации. Культура речи. Языковая норма.	УК-6	Работа на практических занятиях	Подготовка хрии	зачет	устно; электронно (портал БРС)
Тема 2. Коммуникативные модели. Виды и типы коммуникации.	УК-6	Работа на практических занятиях	Собеседование	зачет	устно; электронно (портал БРС)
Тема 3. Психология коммуникации	УК-6	Работа на практических занятиях	Проверка конспектов, круглый стол, эссе	зачет	устно; электронно (портал БРС)
Тема 4. Культура официально-деловой речи	УК-6	Работа на практических занятиях	Активность на занятиях. Участие во фронтально-коллективной и групповой формах работы.	зачет	устно; электронно (портал БРС)
Тема 5. Этические нормы делового общения	УК-6	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии, письменные работы	зачет	устно; электронно (портал БРС); создание проекта

Тема 6. Публичное выступление. Устная деловая коммуникация: средства и организация.	УК-6	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии, письменные работы	зачет	Проектная деятельность
Тема 7. Условия успешности общения. Речевое взаимодействие	УК-6	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии, письменные работы	зачет	Проектная деятельность
Зачет	УК-6			зачет	устно; электронно (портал БРС); выполнение проекта

Последовательность формирования компетенций в процессе освоения дисциплины «Коммуникационный модуль»

Индекс контролируемой компетенции (или её части)	№ Темы раздела дисциплины						
	1	2	3	4	5	6	7
	Формируемые компетенции						
УК-6	+	+	+	+	+	+	+

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

В процессе изучения дисциплины формируются компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе

Данными компетенциями студенты овладевают на лекциях (информационно-аналитический компонент формирования компетенций), на практических занятиях (семинарах), а также в ходе выполнения заданий по самостоятельной работе (деятельностный компонент формирования компетенций).

1-й этап – темы 1-5. На лекциях студенты должны усвоить основы теоретических представлений о риторике, этике и эстетике. На занятиях семинарского типа и в ходе самостоятельной работы студенты должны углубить приобретенные на лекциях теоретические знания, а также сформировать умения и навыки риторической культуры и работать над голосом и фонационными навыками. Оценка компетенций осуществляется в ходе опроса и дебатов на практических занятиях и при проверке письменных заданий, выполненных во время самостоятельной работы.

2-й этап – темы 5-7. Во время всех форм занятий студенты овладевают комплексом представлений о целостности и связи фундаментального и прикладного компонентов базовых коммуникативных знаний, комплексом социально-психологических знаний о процессуально-структурных компонентах коммуникации как процесса общения; о факторах, способствующих или мешающих осуществить коммуникацию (реализовать эффективную коммуникацию); об основных механизмах и закономерностях межличностного общения; о конструктивном поведении в конфликте. На практических занятиях студенты вырабатывают умения и навыки учебной деятельности как индивидуально, так и в малых группах при ведении учебных дискуссий; демонстрируют умения анализа межличностных отношений и их особенностей с позиции конструктивности/деструктивности по заданной теме. Оценки уровня обученности по учебной дисциплине осуществляется на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого принимается наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Шкала оценивания компетенций

1-й этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» или высокий уровень освоения компетенции
Допущены существенные ошибки в знании теоретического материала, в оперировании понятиями. Сформированность знаний, умений, навыков не показана. Существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.	Обучаемый проявляет определенную самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий. Демонстрирует знание основной литературы, основного учебно-программного материала, владение базовым категориальным аппаратом. Выполнено не менее 50% предусмотренных программой заданий.	Студент демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при выполнении заданий. Демонстрирует знание основной и частично дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено 70% - 85% предусмотренных программой заданий.	Обучаемый способен к полной самостоятельности в выборе способа решения заданий в рамках учебной дисциплины. Демонстрирует знание основной и дополнительно й литературы, основных подходов. Выполнено более 85% предусмотренных программой заданий.

2-й этап

Оценка «неудовлетворительно» (незачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
--	--	---	---

У студента не сформированы все компетенции или не сформирована одна компетенция	Сформировано не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине на пороговом (низком) уровне	Обучающийся должен продемонстрировать наличие не менее 75% сформированных знаний, умений и навыков, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо».	Оценка может быть выставлена при наличии сформированных компетенций у обучающегося, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине
---	---	--	---

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

4.3.1 Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Проверяемые компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Комплекс тестовых заданий

1. Выберите правильный вариант

Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом и который предполагает достижение определенного результата, решения конкретной проблемы или реализацию определенной цели называется:

- а) деловые переговоры
- б) деловое общение
- в) деловая беседа

2. Заполните пропуски в таблице

Поведение партнеров во время деловых переговоров бывает:

Позитивное	Негативное
Компетентность
.....	Сдержанность
Оптимизм
.....	Пассивная позиция

3. Выберите правильные ответы

К функциям документа относятся:

- а) Информационная
- б) Регулирующая
- в) Коммуникативная
- г) Эмотивная

4. Существует три типа точности изложения денотативный, _____, _____.

5. К основным функциям невербальных эмоций относят:

- а) Регулирование
- б) Изменение
- в) Изучение
- г) Дополнение

6. Определите типы деловых писем:

«Направляем Вам подписанный и скрепленный печатью договор № ... от..... с протоколом. Протокол просим подписать, скрепить печатью и один экземпляр выслать на наш адрес в течение 15 дней»

«Направляем вам контракт. Согласно данному контракту, ваша фирма обязалась поставить нам партию персональных компьютеров с соответствующими техническими характеристиками. Однако полученные нами персональные компьютеры не соответствуют указанным в контракте техническим характеристикам. Согласно контракту, мы имеем право отказаться от приема данной партии персональных компьютеров»

7. Определите вид слушания по следующему диалогу:

- Что-то тебя давненько не видать, Прокофьич?
- Делишки все. Неуправка в хозяйстве.
- Что так? Сыны вон какие, а неуправка.
- Что ж сыны-то: Петра в лагеря проводил, двое с Гришкой и ворочаем.
- Да, голубчик, ты, что же это примолчался-то?

- А что?
- Как что? Сына задумал женить, а сам ни гугу.
- Какого сына?
- Григорий у тебя ведь неженатый.
- Покудова ишо не собирався женить.

8. Определите виды жестов по их описанию:

а) закрыть глаза; кивать;

б) качать головой; махать рукой; отвернуться; отрезать рукой; повести подбородком вбок

в) дернуть уголком рта; закусить губу; качать головой; надуть губы; нахмуриться; опустить глаза; посмотреть исподлобья

9. Выполните задание

Риэлтор позвонил своему клиенту в воскресенье в 10:00, очень долго(10мин.) рассказывал об интересующей клиента, недвижимости, не давая клиенту возможности задать вопрос. Затем поинтересовался, подходит ли клиенту данный вариант, на что получил отрицательный ответ.

Какие правила ведения телефонного разговора были нарушены риэлтором?

10. Напишите основные правила ведения деловых переговоров

Ответы:

1. б)
2. некомпетентность, заинтересованность, скептическое отношение, конструктивная позиция.
3. а), в)
4. коннотативный, коммуникативный
5. а); г)
6. сопроводительное письмо; письмо рекламация (претензия)
7. рефлексивное
8. а) подтверждение, б) отрицание, в) недовольство
9. В выходные дни звонить по телефону можно не раньше 12:00 и не позже 18:00, а риэлтор позвонил слишком рано в 10:00; коммуникация должна длиться 10 -15 сек., т.к. нужно дать собеседнику время на обдумывание разговора и на возможность включиться в диалог; также телефонный разговор не должен длиться более 3 -5 мин., а риэлтор очень долго рассказывал клиенту о недвижимости, что естественно рассердило клиента.
10. Основные правила ведения переговоров:
Правильная жестикуляция и мимика;

Обоснование целей переговоров;
Коммуникация на 360 градусов: умение слушать собеседника, правильная речь 160 -180 слов в минуту;
Использование аргументов и контраргументов;
Нельзя затягивать переговоры.

Тест 1. Отметьте условия реализации ДЕЛОВОЙ коммуникации:

- 1) информационное содержание коммуникации;
- 2) обязательность контактов всех участников коммуникации;
- 3) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
- 4) выражение эмоционального состояния участников коммуникации;
- 5) ситуативные ограничения.

Тест 2. Коммуникация – это

- 1) обмен идеями;
- 2) общение;
- 3) трансляция информации через средства технической связи;
- 4) стилистическое оформление речи.

Тест 3. Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:

- 1) инструментальная;
- 2) поэтическая;
- 3) интегративная;
- 4) магическая;
- 5) функция социального контроля.

Тест 4. Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера:

- 1) барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления;
- 2) логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи;
- 3) логический барьер возникает из-за национальных особенностей участников коммуникации.

Тест 5. Трудности эффективного слушания возникают из-за

- 1) низкой техники чтения;
- 2) отключения внимания;
- 3) незнания законов построения речи.

Тест 6. Определите размеры «личной» зоны деловой коммуникации:

- 1) менее 45 см;
- 2) 45 см - 120 см;
- 3) 1,2 м – 3,5 м;
- 4) Более 3,5 м.

Тест 7. Отметьте характеристики, соответствующие типу «случайный посетитель выставок и ярмарок»:

- 1) ориентированность на общую информацию;

- 2) планомерная подготовка к посещению выставки (ярмарки);
- 3) предпочтение общения непосредственно с изготовителем;
- 4) использование посещения выставки (ярмарки) для развития деловых контактов;
- 5) использование посещения выставки (ярмарки) для сбора технической информации.

Тест 8. Отметьте характеристики, соответствующие коммуникативно-ролевому типу «космополит»:

- 1) занимает лидерские позиции в коллективе;
- 2) является «поставщиком» свежих идей;
- 3) чаще других контактирует с внешней средой;
- 4) контролирует потоки сообщений в организации;
- 5) находится на пересечении информационных потоков.

Тест 9. Деловая коммуникация – это

- 1) информационно-целевое общение;
- 2) управленческое общение;
- 3) предметно-целевое общение;
- 4) «зондирующее» общение.

Тест 10. Отметьте вопросы, необходимые для самоанализа перед деловой беседой:

- 1) каковы предположения о целях собеседника;
- 2) каким образом избежать обозначения собственной цели;
- 3) какие коммуникативные барьеры могут возникнуть;
- 4) какими способами активизировать конфронтационный стиль взаимодействия;
- 5) насколько раскрывать свои позиции.

Тест 11. Отметьте характеристики, соответствующие понятию «партнерский подход к переговорам»:

- 1) реализуется путем совместного с партнером анализа проблем;
- 2) использует приемы военной тактики;
- 3) ориентируется на однозначную «победу» в переговорном процессе;
- 4) ориентируется на стимулирование эффективного взаимопонимания.

Тест 12. Отметьте возможные варианты концовки выступления:

- 1) призыв к действию;
- 2) постановка вопроса;
- 3) моделирование ситуации, вызывающей смех;
- 4) перечисление исследователей обозначенной проблемы;
- 5) цитирование.

Тест 13. Телефон – это техническое средство:

- 1) информирования;
- 2) обслуживания;
- 3) демонстрации.

Тест 14. Отметьте функцию, наиболее полно реализуемую в процессе рекламной коммуникации:

- 1) информационная;

- 2) волюнтаристическая (воздействия);
- 3) аккумулятивная (накопления информации).

Тест 15. Отметьте принятые в практике критерии классификации деловой документации:

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| 1) по грифу; | 4) по срокам исполнения; |
| 2) по важности; | 5) по способу передачи; |
| 3) по назначению; | 6) по эффективности. |

Контрольная работа и методические рекомендации по ее выполнению

Представленные задания обеспечивают проблемный характер обучения, его поисковую и экспериментально-исследовательскую направленность, реализуют индивидуальный подход к студенту в рамках коллективной формы учебного процесса. Основное назначение заданий - формирование у студентов навыков и умений научного осмысления теоретического материала и его соотнесения с внеучебными материалами и ситуациями. Задания ориентируют студентов на распознавание однородных языковых явлений в бытовых ситуациях и разностилистической литературе (публицистике, научной, официально-деловой и художественной литературе).

Главным компонентом контрольной работы является самостоятельная работа студентов над изучением и анализом дополнительной литературы и индивидуальная поисковая работа по иллюстрации изучаемого материала.

Задания 1, 2 выполняются студентом самостоятельно после изучения соответствующих тем курса. Работа оформляется в формате А4 (шрифт 14). Все примеры должны быть представлены в работе. Библиографические данные литературы приводятся после представленного фрагмента.

Задание 3 выполняется по плану:

1. Эпоха как фон создания образа.
2. Первое представление героя.
3. Имидж персонажа (внешний вид, невербальные средства общения)
4. Речь персонажа.
5. Личностные качества.
6. Деловые качества.
7. Способы построения взаимоотношений с партнерами.

8. Общение с оппонентами.
9. Действия персонажа в сложных, критических ситуациях.
10. Авторская позиция в оценке деловых качеств современников, переданная посредством создания литературного образа.

Задание 4 представляет собой тезисное раскрытие выбранной студентом темы, оформленное в виде связного текста со стандартной структурой (содержание, вступление, основная часть, заключение, список литературы) в соответствии с требованиями научного стиля. Работу должен отличать самостоятельный, творческий подход к раскрытию темы.

Вариант контрольной работы выбирается по первой букве фамилии студента:

- I - А, С
- II - Б, Т
- III - В, У
- IV - Г, Ф
- V - Д, Х
- VI - Е, Ц
- VII - Ж, Ч
- VIII - З, Ш
- IX - И, Щ
- X - К, Э
- XI - Л, Ю
- XII - М, Я
- XIII - Н
- XIV - О
- XV - Р

Контрольная работа по курсу «Коммуникационный модуль»

Вариант 1

Задание 1. Подберите в художественной литературе (М. Булгаков, И. Тургенев и т. д.) отрывок, где представлена деловая беседа. Охарактеризуйте с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель делового совещания.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в литературе»

Вариант 2

Задание 1. Подберите в публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте варианты возможного развития ситуации.

Задание 2. Опишите игровую модель пресс-конференции.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 3

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру пресс-конференции и деловой беседы. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 4

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру функционально-смысловых типов речи (слушание, говорение, чтение, письмо). Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данного типа речи.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель «мозгового штурма».

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 5

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример переговоров. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта внутри фирмы на почве нарушения корпоративной культуры.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 6

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру дискуссии и публичной речи. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликтной ситуации между представителями фирм-партнеров.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 7

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру самопрезентации и делового совещания. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель отчета психолога после индивидуальной и группой работы с сотрудниками фирмы на предмет их психологической совместимости.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 8

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и торгов. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель корпоративной культуры.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 9

Задание 1. Подберите в художественной литературе три примера деловой беседы. Охарактеризуйте каждый пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. Сравните поведение участников коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель дискуссии по вопросу формирования имиджа фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» .

4.3.2. Итоговый контроль по дисциплине

Промежуточной формой контроля является контрольная работа. По итогам зачета выставляется оценка по шкале порядка: «зачтено», «не зачтено». Зачет по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических

задач. Зачет может выставляться по результатам аттестации всех блоков модуля или по вопросам для зачета. Форма проведения зачета должна быть доведена до студентов.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

Проверяемые компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Вопросы к зачету:

1. История, современное состояние и перспективы развития официально-делового стиля русского языка.
2. Официально-деловой стиль в системе стилей современного русского литературного языка.
3. Общелитературная норма и стилевое своеобразие деловой речи. Проблема канцелярита. Основные жанры служебных документов. Взаимодействие жанра и стиля.
4. Цифровая информация в текстах служебных документов.
5. Географические названия; наименования учреждений, предприятий, организаций, должностей, документов в текстах служебных документов (проблемы использования прописных букв и кавычек).
6. Порядок слов и строение предложения в текстах служебных документов.
7. Композиция текста документа. Понятие этикетной рамки.
8. Логические основы композиции текста документа. Правила деления понятий.
9. Логические правила дефиниции. Ошибки в определениях.
10. Логические правила аргументации. Приемы проверки аргументов.
11. Основные принципы работы редактора. Специфика редактирования текстов служебных документов.
12. Основные принципы возвышения имиджа.
13. Характерные черты и значение рекламы и антирекламы в процессе коммуникативного взаимодействия.
14. Принцип обратной связи. Организация деятельности приёмных и отделов жалоб и обращений граждан.
15. Функции, задачи и порядок работы пресс-центра.
16. Виды и типы активного слушания.
17. Условия успешности общения. Коммуникативные качества речи.
18. Этические кодексы и способы их восприятия.
19. Симптомы, символы и знаки в невербальной коммуникации.
20. Структура публичного сообщения. Способы работы с «трудной аудиторией».

Критерии оценивания знаний студента на зачете

Баллы (рейтинговая оценка)	Оценка	Требования к знаниям
Не менее 85% от максимальной суммы баллов	Зачтено	а) сумма баллов по тестовым заданиям не должна быть менее 50%; б) в ходе собеседования студент должен продемонстрировать: хорошее знание основной и дополнительной литературы, основных подходов и методов анализа; в) студент подготовил конспекты текстов для самостоятельной работы, работал на практических занятиях, выполнил контрольную работу.
Менее 50% суммы баллов от максимально возможной	Не зачтено	а) студент набрал по результатам тестирования менее 50% суммы баллов от максимально возможной; б) показал плохие знания по основным вопросам содержания курса; в) не подготовил конспекты текстов для самостоятельной работы, не работал на практических занятиях, не принимал участие в контрольной работе.

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

Контроль над процессом обучения является непрерывным и многоаспектным. Используются средства контроля качества обученности различных уровней: диагностирующие, текущие, рубежные (промежуточная аттестация).

Диагностирующие средства имеют целью определение начального уровня знаний, умений и навыков, на базе которых формируются компетенции дисциплины. Сформированный уровень знаний студентов определяется на основе индивидуального устного собеседования. На основе входящего контроля корректируются учебно-методические материалы, методы организации аудиторной и самостоятельной работы студентов.

Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения студентов в изучении дисциплины и диагностировать затруднения в изучении материала, а с другой – показать эффективность

выбранных средств и методов обучения. Формы текущего контроля - тесты, выполнение контрольной работы, мониторинг результатов семинарских занятий. Планирование текущего контроля неразрывно связано с планированием аудиторной и самостоятельной работы студентов и играет важную роль в обеспечении компетентностной направленности обучения. Результаты самостоятельной работы студентов проверяются в ходе тестирования, устных собеседований.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих и ликвидации задолженностей. К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью тестирования).

Промежуточная аттестация направлена на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. К итоговой форме контроля по дисциплине относится зачет.

Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях. Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих компонентах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка преподавателем, самооценка студента, оценка по результатам обсуждения в группе.
3. Единство используемой технологии для всех студентов, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Устный опрос	Устный опрос по основным вопросам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный	Вопросы по темам практических занятий

		преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	
2	Тест	Проводится на семинарских занятиях или вне аудитории. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется дистанционно на университетском портале тестирования или на образовательной платформе Moodle. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	Фонд тестовых заданий на университетском портале тестирования и на образовательной платформе Moodle
3	Зачет	Проводятся в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента.	Комплект вопросов к зачету, работа на практических занятиях.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература

(библиотека БФУ им. И. Канта)

Основная литература

Основная литература:

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / [В. П. Ратников [и др.] ; под ред. В. П. Ратникова, 2017. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 527 с.

2. Основы теории коммуникации : учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ под ред.: Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. -Москва: Юрайт, 2019. -1 г=on-line, 193 с.

3. Боголюбова, Н. М.. Межкультурная коммуникация : в 2 ч. : учеб. для акад. бакалавриата/ Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева Ч. 2. -1 г=on-line, 263 с.

Боголюбова, Н. М.. Межкультурная коммуникация : в 2 ч. : учеб. для акад. бакалавриата/ Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева Ч. 1. -1 г=on-line, 253 с.

Дополнительная литература:

1. Русский язык и культура речи: учебник : учеб. пособие для студентов вузов/ под ред. О. Я. Гойхмана. - 2-е изд., перераб. и доп.. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 239 с. - (Высшее образование). - (Учебник). - Библиогр.: с.237-238 (23 назв.) . - ISBN 978-5-16-002303-8: 117.92, 117.92, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1) Свободны: ч.з.N4(1)

2. Коноплева, Н. А. Психология делового общения: учеб. пособие : для вузов/ Н. А. Коноплева; РАО, Моск. психолого-социал. ин-т. - М.: Флинта: МПСИ, 2008. - 406, [1] с.: ил., табл.. - (Библиотека психолога). - Библиогр.: с. 405-407. - ISBN 978-5-9765-0118-8. - ISBN 978-5-9770-0253-0: 200.00, 200.00, р.Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N2(1) Свободны: ч.з.N2(1)

3.Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М., 2016. - Библиогр.: с.237-238 (23 назв.) . - ISBN 978-5-16-002303-8: 117.92, 117.92, р.Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1) Свободны: ч.з.N4(1)

4. Куницына, В. Н. Межличностное общение. Теории межличностного общения. Межличностные коммуникации, взаимодействия, отношения. Особенности неформального общения. Эффективное общение: Учебник для вузов/ В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. - СПб.: Питер, 2011,2013. - 544 с. - (Учебник нового века). - Библиогр.: с. 533-544. - ISBN 5-8046-0173-3: 105.00=;106.00= р.Имеются экземпляры в отделах: всего 49: УБ(47), НА(1), ч.з.N2(1) Свободны: УБ(42), НА(1), ч.з.N2(1)

Литература, рекомендуемая для самостоятельного изучения

1.Рабочие материалы к словарю делового русского языка/ [С.-Петербург. гос. ун-т, Фак филологии и искусств]; [отв. ред.: С. А. Коваль, М. А. Сторчевой]. - СПб.: Изд-во СПбГУ, фак. филологии и искусств, 2017. - 276 с.

2. Панасюк, А. Ю. Судебная психология: избр. лекции/ А. Ю. Панасюк. - М.: Норма, 2017. - 159 с.: ил., табл.. - Библиогр. в подстроч. примеч.. - ISBN 5-468-00007-5: 74.25, 74.25, р.Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N7(1) Свободны: ч.з.N7(1)

3. Панасюк, А. Ю. Психология риторики : теория и практика убеждающего воздействия/ А. Ю. Панасюк. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2017. - 208 с.: ил.. - (Современные психотехнологии). - ISBN 978-5-222-10343-2: 207.21, 207.21, р.Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N2(1) Свободны: ч.з.N2(1)

4. Панфилова, А. П. Игротехнический менеджмент : Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала: учеб. пособие/ А. П. Панфилова; С-Петербург. ин-т внешнеэкон. связей, экономики и права, О-во "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл.. - СПб.: Знание: ИВЭСЭП, 2013. - 535 с. - Библиогр.:с.525-531. - ISBN 5-7320-0670-2: 138.63 р.Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N2(1) Свободны: ч.з.N2(1)

5. Петрусинский, В. В. Искусство общения в играх/ В. В. Петрусинский, Е. Г. Розанова. - М.: Владос, 2007. - 157 с.: ил.. - (Развитие, обучение, воспитание в играх). - Библиогр.: с. 155-157 и в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-691-01572-4: 110.00, 110.00, р.

Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N2(1) Свободны: ч.з.N2(1)

6. Кови, С. Лидерство, основанное на принципах/ Стивен Кови ; [пер. с англ. П. Самсонова ; ред. Р. Пискотина]. - 5-е изд.. - М.: Альпина Паблишерз, 2012. - 300 с.: рис.. - (Библиотека МТИ). -Пер.изд.: Covey Stephen R. Principle-centered Leadership. - 1990. - ISBN 978-5-9614-1865-1: 447.00, 447.00, р.

7. Основы теории коммуникации: учеб. пособие для вузов/ [Т. А. Апарина [и др.] ; отв. ред. О. Я. Гойхман]. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 351, [1] с.: рис., табл.. - (Высшее образование). - Соответствует ФГОС (третьего поколения). - ISBN 978-5-16-004792-8: 376.00, 376.00, р. Аннотация: Учебное пособие посвящено дисциплине "Основы теории коммуникации". Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N2(1) Свободны: ч.з.N2(1)

8. Как правильно понимать язык жестов. - М.: Мир кн., 2008. - 223 с.: ил.. - (Психологические подсказки на каждый день). - ISBN 978-5-486-02076-6: 134.00, 134.00, р.

Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N2(1) Свободны: ч.з.N2(1)

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Библиотека Института философии РАН <http://iph.ras.ru>

Библиотека института философии РАН
<http://www.philosophy.ru/library/library.html>

Библиотека Университета риторики и ораторского мастерства
<http://orator.biz/library/>

Библиотека философского факультета МГУ <http://philos.msu.ru/>

Национальный электронно-информационный консорциум: <http://neicon.ru/>

Он-лайн курс по риторике <https://stepik.org/course/4594/syllabus>

Портал психологических изданий: <http://psyjournals.ru>

Президентская библиотека: <https://www.prlib.ru/catalog/53992>

Пси-фактор: <http://psyfactor.org/lybr21-1.htm>

Сайт для учащихся и обучающихся риторике <http://pedved.ucoz.ru/publ/14>

Электронный справочник по биоэтике <http://bioethica.iatp.by/>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В учебном плане по дисциплине «Коммуникационный модуль» значительное место отводится самостоятельной работе студентов. Основное содержание самостоятельной работы касается освоения теоретических основ курса для выработки навыков самостоятельного исследования источников касающихся тематики дисциплины. Для текущего контроля самостоятельной работы проводится тестирование.

Работа студентов во время *аудиторных занятий* разделяется на два вида: конспектирование лекций и практические занятия.

При конспектировании лекций рекомендуется придерживаться следующих правил: а) записывать материал, выслушав мысль лектора до конца; б) в конспекте выделять отдельные части –необходимо разграничивать заголовки, подзаголовки, выводы, обособлять одну тему от другой; в) выделение можно делать подчеркиванием или другим цветом; г) использовать условные обозначения, сигнальные знаки, аббревиатуры, собственную систему сокращений; д) не фиксировать материал дословно, передавать только главную мысль лектора; е) для непонятных терминов – оставить место для последующего уточнения значения у преподавателя.

Чтобы *работа на практическом занятии* была успешной, необходима тщательная подготовка к нему – основательная проработка темы, отличное знание материала, анализ инструментария. Практические занятия – вид учебных занятий, ориентированный на практическое усвоение материала с помощью приборов, инструментов, технических средств обучения, компьютеров и другого специального оборудования.

Обучающая функция практических занятий заключается в освоении обучающимся практических навыков, позволяющих решать прикладные задачи из будущей профессиональной деятельности. Развивающая функция практических занятий реализуется через ориентацию обучающегося на самостоятельное решение отдельных проблем из будущей профессиональной деятельности с помощью специальных знаний и инструментов. Воспитательная функция практических занятий заключена в тесном контакте преподавателя с каждым обучающимся, позволяющем максимально эффективно воздействовать на мировоззрение обучающегося, на формирование у обучающихся навыков культуры общения и чувства корпоративной этики. Организующая функция практических занятий предусматривает управление самостоятельной работой обучающихся, как в процессе практических занятий, так и после них. В ходе практических занятий осваиваются запланированные преподавателем задания, которые создают базис для дальнейшей самостоятельной работы обучающихся, для формирования навыков исследовательской работы, для генерации новых знаний через использование различных информационных ресурсов.

Практические занятия проводятся по подгруппам в компьютерных классах. Цель практических занятий по дисциплине заключается в установлении связей теории с практикой в форме экспериментального подтверждения положений теории; обучении умению выполнять поставленные задачи из предметной области, проведении контроля

самостоятельной работы обучающихся по освоению курса; обучении навыкам профессиональной деятельности. Основными структурными элементами практических занятий являются:

- обсуждение преподавателем совместно с обучающимися темы занятий с пояснением ее взаимосвязи с будущей профессиональной деятельностью;
- освоение специфики работы с программными средствами, используемыми в профессиональной деятельности;
- консультации преподавателя во время занятий;
- обсуждение и оценка полученных результатов;
- письменный или устный отчет обучающихся о выполнении заданий;
- текущий контроль знаний.

Проведение практических занятий должно осуществляться в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины и календарным планом. Задания для практических занятий берутся из рекомендуемых в рабочей программе.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Виды и типы работ на практических занятиях

1. Семинар «Речевое взаимодействие» и «Коммуникативные модели». Группа разбивается на подгруппы, которые готовят вопросы и упражнения по заданной теме, задают их другой группе и оценивают результаты.
2. Тренинг «Психология коммуникации». Студентам предлагаются ситуации, которые анализируют коммуникативные барьеры, их причины, предлагают и обосновывают варианты их преодоления.
3. Тренинг «Личное влияние». Студенты знакомятся с различными стратегиями и тактиками личного влияния в процессе делового общения.
4. Практическое занятие «Публичное выступление». Практическое занятие посвящено знакомству с вербальными и невербальными способами деловой коммуникации. Запись на видео ролевых сюжетов, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.
5. Деловая игра «Устное выступление». В ходе деловой игры студентам предлагается провести устную презентацию с соблюдением всех риторических правил.
6. Тренинг «Письменная коммуникация». Студенты самостоятельно пишут резюме, заявление, объяснительные записки, деловые письма.
7. Деловая игра «Разрешение конфликта». Студенты выступают в роли конфликтологов, анализируют, диагностируют организационные конфликты и рекомендуют способы их разрешения.
8. Конференция «Кросс-культурный анализ деловых коммуникаций». Студенты готовят тезисы и выступления по этическим (национальным) особенностям делового общения в различных странах.
9. Деловая игра «Этикетные модели общения». Студенты готовятся и демонстрируют правила встречи, приветствия и представления деловых партнеров, нормы общения по телефону, правила рассадки за столом и т.д.

Большинство практических занятий проводится в виде деловых игр, на некоторых (конфликты успешная коммуникация необходимо решить кейсы)

1. Ролевая игра. Экспериментальные подтверждения работы принципов взаимодействия с аудиторией. Практическое применение инструментов и методов взаимодействия для достижения целей. Решение проблемных задач по теме.
2. Деловая игра. Практическое применение работы с аудиторией в качестве средств влияния на неё.

Решение проблемных задач:

- позиционирование,
 - возвышение имиджа,
 - антиреклама,
 - отстройка от конкурентов,
 - контрреклама.
3. Деловая игра. Составление эффективной презентации. Разработка и презентация оригинал-макета печатного издания. Применение законов слова и рекламы. Деловая игра с использованием фото- и видеотехники. Фотография. Радиовыступление. Телевыступление. Прямой эфир. Радио- и теледебаты.
 4. Деловая игра. Дебаты. Избирательная кампания кандидатов из группы. Состав штаба. Цели и задачи кампании. Лозунг и девиз кампании. Использование политического PR. Технологии голосования.

Коммуникативные задачи для самоконтроля

1. Вот результаты эксперимента. Хорошенькая журналистка останавливала мужчин-туристов в центре города, на мосту, брала интервью и невзначай оставляла свой телефон. В другом случае она делала то же самое, но на подвесном мостике, перекинутом в горах через бурлящей в ущелье поток. После экспериментов ей позвонили, соответственно, 2 и 8 мужчин. Почему?
2. Объясните почему именно так рекомендуется поступать при тренировке щенков:
 - учить щенка лучше на голодный желудок;
 - когда учат его приходить на зов – стараются уходить (а не приближаться к щенку);
 - поощряют щенка только за выполненные действия, а не «за старание», которое он прилагает;
 - когда собака начнёт подходить на зов, начинают чередовать поощрения: то кусочек колбасы, то просто поглаживание ...
 -
3. В застойное время на одном из предприятий рабочие выносили детали через проходную. Начальник охраны разместился в помещении над проходной с биноклем и телефоном – так он сообщал подчинённым обыскать тех рабочих, кто поправлял что-то под пальто на подходе к проходной... И почти всегда его указание приносило «улов». На каком эффекте были основаны действия начальника?
4. Дайте комментарий: почему эстрадные исполнители добиваются, чтобы на их концертах публика им подпевала, хлопала, раскачивалась и т.п.?
5. Почему торговцы на восточном базаре стремятся, чтобы покупатель непременно взял их товар в руку?

6. Часто западные продукты, (йогурт, сыр, сырки), расфасованы в упаковки объёмом, чуть меньше необходимого для насыщения питающегося. Какую цель ставят изготовители продуктов и на каком психофизиологическом эффекте основано решение?
7. Невский проспект. Художник продаёт картины за 15 руб. Никто не покупает... Тогда он вставляет под стекло 100 рублёвую купюру – и указывает цену 115 руб. Картины начинают раскупаться. Почему?
8. Банк в американском штате Канзас подвергся удачному нападению...голого грабителя. А крупный магазин в Голландии разграбили ясным днём шесть дам, обнажённых до пояса. На что рассчитывали грабители?
9. В Швейцарских Альпах путника призывают не рвать цветы. Но призывы эти сделаны с учётом национальных стереотипов. Определите, какая надпись выполнена по-немецки, по-английски и по-французски: «Наслаждайтесь цветами, но не обрывайте их!»; «Пожалуйста, не рвите цветы!»; «Цветы не рвать».
10. Есть деревенский способ лечения больного зуба: надо просто придти в полночь на кладбище и грызть этим зубом свечку на церковной паперти. Проверено: боль проходит. Почему?
11. Как объяснить «закон цирка»: артисту нельзя уходить с манежа, не выполнив неудавшийся с первого раза трюк?
12. Почему в лондонском метро (а затем и в других городах и странах) таблички «НЕТ ВЫХОДА», заменили на «ВЫХОД РЯДОМ»?
13. Как, с точки зрения учения о доминанте А.А. Ухтомского, объяснить известный эффект: когда спешишь в толпе, то буквально «все мешают»?
14. Донорство – уважаемая во всём мире деятельность. Предложите меры по ВОЗВЫШЕНИЮ имиджа доноров в глазах общества, затратив на это минимум государственных средств...
15. Почему даже очень популярный артист должен время от времени кланяться публике?
16. Писатель Д. Хармс говорил: «Телефон у меня простой 32-08. Запомнить легко: тридцать два зуба и восемь пальцев». Факт: после этого люди запоминали этот номер хорошо. Объясните – почему?
17. Прокомментируйте, почему срабатывает на прохожих фраза удачливого нищего: «Дайте мне 5 рублей, а я Вам 10 ...(пауза) спасибо».
18. В США законодательно запрещены заверения типа «Наша фирма – лучшая». Обходя это ограничение.ю сотрудники крупнейшей компании по прокату автомобилей носят значки с надписью, начинающейся так: «Мы в своём бизнесе – вторые ...» Что же написано на значке дальше?

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

(МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

- а) методы обучения с использованием информационных технологий: программа контроля знаний на университетском портале тестирования <http://brs.kantiana.ru>, дистанционные формы обучения в системе электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта: <http://lms-2.kantiana.ru>.
- б) чтение лекций с использованием мультимедийных презентаций,
- в) информационные справочные ресурсы:
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>).
 - Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф/>).
 - ЭБС Кантиана (<http://elib.kantiana.ru>).

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
203	Мультимедийный проектор Epson, интерактивная доска Interwrite; плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Ул. Чернышевского, д. 56 а
203	Мультимедийный проектор Epson, интерактивная доска Interwrite; плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	
203	плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	

Используемое программное обеспечение: ABBYY FineReader 11 Pro; Adobe

Аннотация учебной дисциплины

<p>Модуль Коммуникативный: «Человек в мире коммуникации»</p> <p>Что такое язык — инструмент общения или мощное орудие достижения собственных целей? Что в нашей речи правильно, а что нет и где граница между «нормой» и «отклонением»? Каков он, русский язык начала XXI века, и как его изменяет окружающая действительность? Почему нам не обойтись без речевых жанров и функциональных стилей? Как моделировать коммуникативные ситуации и почему это полезно? Как достичь взаимопонимания с собеседником и обеспечить необходимое коммуникативное воздействие? Что, кроме речи, помогает нам выразить собственную позицию?</p>	
<p>Цель изучения дисциплины</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Сформировать системное представление о структурно-содержательных и функциональных особенностях устной и письменной коммуникации; • обучить техникам и приемам эффективной коммуникации в различных ситуациях (персональное общение, публичное выступление, институциональные формы коммуникации и т.п.); • углубить представление о естественном языке в его функциональном многообразии, сформировать представление об актуальном состоянии и направлениях развития русского языка
<p>Результаты обучения</p>	<p>Понимание специфики вербальной и невербальной коммуникации; знание принципов логической подачи материала; способность грамотно использовать коммуникативные тактики и стратегии в профессиональной деятельности; навыки взаимодействия с аудиторией; навыки языковой рефлексии и саморефлексии; навыки (само)анализа коммуникативной личности.</p>
<p>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Человек в мире знаков: вербальное и невербальное в коммуникации. Русский язык в начале XXI века: функции языка и глобальные коммуникативные формации; норма и «не-норма»: динамика языковой правильности. • Моделирование коммуникации: коммуникативные модели, коммуникативные ситуации, коммуникативные роли. Шумы и барьеры в общении. Стратегии и тактики коммуникации. • Психология коммуникации: характеристики коммуникативной личности (эго-состояния); психология диалога; коммуникативная позиция и коммуникативное равновесие. • Публичное выступление: голос, дыхательные гимнастики, структурирование текста, работа с аргументами, убеждающее выступление, словесная импровизация.

	<ul style="list-style-type: none"> • Коммуникативное взаимодействие: сложная аудитория, «вредные слушатели», цепляющие приемы, метасообщение, конгруэнтное сообщение (кейсы) • Эффективная презентация: приемы работы с текстом, мультимедиа и другими средствами популяризации информации • Успешность коммуникации: коммуникативный кодекс, коммуникативные качества речи, коммуникативная компетенция.
Трудоемкость (ЗЕ/часы)	5 ЗЕ
Форма итогового контроля знания	зачет

*В рамках курса разработаны кейсы, тренинги и другие интерактивные формы подачи материала.

СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ

Вербальное общение – словесное, речевое общение.

Деловое общение – вид общения, определяющим содержанием которого выступает совместная деятельность людей, их общее дело.

Диалог – форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участником психических состояний собеседников и их интересов.

Доминанта – психофизиологический фактор, определяющий в течение того или иного времени направленность мышления, поведения и деятельности человека.

Индивидуальность – совокупность неповторимых, уникальных свойств данного человека, отличающих его от других людей.

Интеллект – человеческая способность мыслить, рационально познавать мир.

Интерес – побудительная сила деятельности людей.

Интерииоризация – формирование умственных действий человека путем усвоения им содержания и форм его предметной деятельности. Перевод внешней орудийной деятельности во внутреннюю мыслительную деятельность.

Интуиция – внутреннее созерцание.

Когнитивная психология – направление в современной психологии. Его представители – Дж. Келли, Ж. Пиаже и др. исходят из того, что главную роль в поведении людей играет их сознание, познавательная способность и мышление.

Коммуникация – общение, передача информации.

Конфликт – высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил.

Лидер – человек, обладающий наибольшим авторитетом и влиянием в группе, организации, политической партии, государстве.

Личность – характеристика социальной природы и сущности человека, совокупность его социальных качеств как субъекта деятельности, мышления, общественных отношений и межличностного общения.

Макросреда – совокупность всех природных и социальных условий, в которых осуществляется жизнедеятельность человека и различных социальных групп.

Межличностное общение – общение между отдельными личностями, обусловленное обстоятельствами природной и социальной среды, а также личными мотивами, проявляющимися в соответствующих потребностях, интересах, целях и идеалах тех или иных людей.

Микросреда – та часть природной и социальной среды, с которой непосредственно взаимодействуют личность или другие субъекты в процессе своей жизнедеятельности.

Мотивы поведения – побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека.

Невербальное общение – несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.

Общение – определяется в психологии как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене информацией познавательного, эмоционально-оценочного или другого характера.

Психика человека – совокупность всех присущих человеку психических процессов, так или иначе отражающих объективную природную и социальную действительность.

Психология личности – основная категория психической науки, прежде всего общей психологии, изучающей все проявления психики людей.

Психология общения – раздел общей и социальной психологии, раскрывающей психологические механизмы общения людей, прежде всего стимулы и мотивы общения, его способы и формы, складывающиеся стереотипы и «технологии» общения.

Резюмирование – подведение итогов беседы.

Этика – учение о морали и нравственности.

Этика делового общения – учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

5. Вопросы для промежуточного и итогового контроля

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Материалы для анализа и обсуждения

Чалдини, Р. Влияние: наука и практика. (Отрывки из книги)

Коварная искренность

© Перевод Е. Н. Волкова, И. Н. Волковой.

Предположим, что мы все же столкнулись с авторитетом, который является компетентным специалистом в интересующей нас области. Прежде чем прислушаться к его мнению, следовало бы задать себе еще один простой вопрос: "Насколько правдивым будет, по нашему предположению, данный авторитет в данном конкретном случае?" Авторитеты, даже наилучшим образом информированные, могут намеренно исказить предоставляемые нам сведения. Следовательно, нам необходимо определить, насколько эти люди надежны в данной ситуации. В большинстве случаев мы так и поступаем. Мы позволяем повлиять на себя в гораздо большей степени тем специалистам, которые кажутся нам беспристрастными, чем тем, которые могут, по нашему мнению, что-то выиграть, убедив нас (Eagly, Wood, & Chaiken, 1978). Исследования показали, что такова особенность мышления людей во всем мире (McGuinnies & Ward, 1980). Размышляя о том, каким образом авторитет может извлечь выгоду из нашей уступчивости, мы обеспечиваем себе дополнительные возможности противостояния его чрезмерному давлению. Даже хорошо

осведомленные в какой-либо области авторитеты не убедят нас до тех пор, пока мы не отыщем доказательства того, что они правдиво представляют факты.

Задавая себе вопрос о надежности авторитета, с которым мы имеем дело, мы должны иметь в виду маленькую уловку, которую часто используют “профессионалы уступчивости”, чтобы убедить нас в своей искренности: они, как может показаться на первый взгляд, до определенной степени идут против своих собственных интересов. При помощи такого тонкого приема эти люди стремятся доказать нам свою честность. И надо признать, что это им удается весьма часто. Возможно, они упомянут о небольшом изъяне в предлагаемой ими продукции. Однако отмеченный незначительный недостаток неизменно будет теряться на фоне более важных достоинств рекламируемого товара: "Листерин - вкус, который вы ненавидите три раза в день"; "Эвис: мы - номер второй, но мы работаем для вас все усерднее"; "Л'Ореаль: наша продукция не слишком дешевая, но она наилучшего качества". Доказав свою честность в мелочах, “профессионалы уступчивости” неизменно вызывают у людей большее доверие, когда касаются важных аспектов своего предложения (Settle & Gorden, 1974; Smith & Hunt, 1978; Hunt, Domzal, & Kernan, 1981).

Я не раз видел, как описанный выше прием применялся в ресторане, причем имел поразительный эффект. Не секрет, что из-за низкой заработной платы служащие в ресторанах вынуждены дополнять свои заработки чаевыми. Для того чтобы получить щедрые чаевые, одного хорошего обслуживания клиентов недостаточно. Преуспевающие официанты и официантки используют специальные трюки для увеличения чаевых. Они знают, что чем больше счет посетителя, тем большая сумма перепадет им в качестве чаевых. Многие официанты являются опытными и ловкими “профессионалами уступчивости”.

Желая выяснить, как же действуют официанты, я подал заявления о приеме на работу в несколько довольно дорогих ресторанов. Однако при отсутствии опыта лучшее, чего я смог добиться, - это должности помощника официанта. Помогая официанту, я мог незаметно наблюдать за действиями моего “босса” и его “коллег” и анализировать их. Вскоре я понял, что особенно преуспевающим официантом в этом ресторане был Винсент. Он каким-то образом умудрялся заставить своих клиентов заказывать очень много, а затем давать необычайно щедрые чаевые. Другим официантам было далеко до Винсента.

Я постарался как можно чаще находить себе какие-нибудь дела вблизи столиков Винсента, чтобы понаблюдать за его стилем работы. Я быстро понял, что у него не было какого-то единого стиля. У Винсента был целый набор подходов, каждый из которых он использовал при подходящих обстоятельствах. Когда посетители приходили семьей, Винсент становился искрометным, как фейерверк, он сыпал остротами, причем, обращался к детям так же часто, как к взрослым. Если ужинать приходила пара молодых влюбленных, официант вел себя сдержанно и немного высокомерно, чтобы запугать молодого человека (разговаривал Винсент исключительно с ним) и заставить его много заказывать и давать щедрые чаевые. С пожилой супружеской парой он держался официально и несколько церемонно, но отказывался от надменного тона; при этом он уважительно обращался к каждому из супругов одинаково часто. Если клиент обедал один, Винсент общался с ним в дружественной манере, был разговорчивым и сердечным.

Винсент приберегал свой коронный трюк (он как будто шел против своих собственных интересов) для больших групп, имевших в своем составе от восьми до двенадцати человек. Его мастерство было непревзойденным. Винсент начинал свой спектакль тогда, когда приходило время заказывать первому человеку, обычно женщине. Независимо от того, что она выбирала, Винсент реагировал одинаково. Он хмурил брови, морщил лоб, его рука застывала над блокнотом для заказов. Затем, быстро посмотрев через плечо, нет ли рядом управляющего, он заговорщически наклонился над столом, чтобы сообщить следующее: "Боюсь, это блюдо сегодня не так хорошо, как обычно. Могу я порекомендовать вместо него ---- или ----?" (В этот момент Винсент предлагал пару блюд из меню, которые были центов на пятьдесят дешевле, чем то блюдо, которое выбрала клиентка). "Они сегодня превосходны".

Таким образом, Винсент приводил в действие несколько основных орудий влияния. Во-первых, даже те клиенты, которые не принимали предложений официанта, чувствовали, что он оказывает им любезность, предоставляя ценную информацию, чтобы помочь им сделать заказ. Клиенты были благодарны Винсенту, и, следовательно, правило взаимного обмена начинало работать в его пользу, что отражалось на размере чаевых. Маневр Винсента не только способствовал увеличению процентной доли стоимости заказа, которую клиенты отводили на чаевые; этот маневр также побуждал клиентов больше и чаще заказывать. Авторитет официанта в глазах посетителей ресторана резко увеличивался, ведь он явно знал, что сегодня вечером хорошо приготовлено, а что - плохо. Более того - и здесь свой вклад вносило то, что Винсент как будто бы шел против своих собственных интересов - клиенты убеждались в том, что официант является заслуживающим доверия источником информации, поскольку он рекомендовал блюда, которые были менее дорогими, чем первоначально заказанные. Вместо того, чтобы попытаться набить свои карманы, он, похоже, искренне старался помочь своим клиентам.

По всей видимости, официант был одновременно и знающим, и честным, что вызывало огромное доверие к нему. Винсент не терялся и ловко использовал в своих интересах свой положительный образ. Когда группа заканчивала делать заказы, он обычно говорил: "Очень хорошо, а не хотите ли вы, чтобы я помог вам выбрать вино к заказанным блюдам?" Я наблюдал эту сцену почти каждый вечер, и каждый раз реакция посетителей на предложение Винсента была одинаковой – улыбки, кивки и в большинстве случаев общее одобрение.

Даже находясь на некотором расстоянии от столика, я мог читать на лицах посетителей такие мысли: "Конечно, ты знаешь, что здесь хорошо, и ты явно на нашей стороне. Посоветуй нам, что взять". С довольным видом Винсент – он действительно знал, какие марки вин имеются в наличии - обычно рекомендовал самые изысканные и, соответственно, дорогие вина. Он был так же убедителен, когда дело доходило до выбора десерта. Клиенты, которые в другом случае, возможно, вообще не стали бы заказывать десерт, под влиянием восторженных описаний Винсента решали съесть "печеную Аляску" и вдобавок шоколадный мусс. В конце концов, кому же верить, как не показавшему себя только с лучшей стороны специалисту?

Сочетая в своем маневре правило взаимного обмена и принцип влияния заслуживающего доверия авторитета, Винсент значительно увеличивал как свои чаевые, так и основные расходы клиентов, с которых эти чаевые начислялись. Дела его благодаря этому трюку шли просто великолепно. Обратите внимание на то, какую важную роль играло кажущееся отсутствие заботы о личной выгоде. Клиентам казалось, что Винсент шел против своих собственных интересов, и это также работало на него.

[...]

СТЕРЕОТИПЫ ДОЛЖНЫ БЫТЬ НЕПРИКОСНОВЕННЫМИ

Поскольку технологии развиваются гораздо быстрее, чем человеческое сознание, нашей естественной способности обрабатывать информацию, скорее всего, в недалеком будущем станет недостаточно для того, чтобы мы могли ориентироваться в потоке перемен и возможностей, характерном для современной жизни. Все чаще и чаще мы будем уподобляться низкоорганизованным животным, которые не в состоянии ориентироваться в многообразии окружающей среды. В отличие от низших животных, чья способность к познанию мира всегда была резко ограниченной, мы сами сделали себя относительно неполноценными, построив чрезвычайно сложный мир. Наша искусственная неполноценность будет иметь те же самые последствия, что и естественная неполноценность животных. Принимая решения, мы будем все реже в полном объеме осмысливать ситуацию и все чаще будем концентрировать свое внимание на каком-то одном, скорее всего, самом характерном, элементе доступной нам информации.

Когда эти отдельные элементы действительно являются характерными, нет оснований излишне настороженно относиться к подходу, основанному на стереотипном ограничении

внимания и автоматической реакции на поступающую конкретную информацию. Проблема возникает тогда, когда по каким-либо причинам обычно заслуживающие доверия сигналы начинают подавать нам плохие советы и побуждать нас к совершению ошибочных действий и принятию неверных решений. Как мы уже отмечали, одной из таких причин может являться стремление “профессионалов уступчивости” извлечь выгоду из нашего достаточно бездумного механического реагирования на большинство раздражителей. А поскольку ритм и форма современной жизни таковы, что мы все чаще реагируем на происходящее стереотипно, мы все чаще будем сталкиваться с попытками “профессионалов уступчивости” обмануть нас.

Как же можно противостоять “профессионалам уступчивости”, пытающимся извлечь выгоду из нашей склонности к стереотипному реагированию? Я бы настаивал не на уклончивом поведении, а на мощной контратаке. Однако, здесь имеется один важный нюанс. “Профессионалов уступчивости”, которые играют честно, не следует считать врагами; напротив, они являются нашими союзниками и партнерами в процессе обмена материальными ценностями и социальными благами. Мы должны оказывать сопротивление лишь индивидам, фальсифицирующим, подделывающим или представляющим в ложном свете информацию, получение которой “запускает” наши стереотипные реакции.

[...]

Ранее я уже предостерегал читателей от приобретения любого продукта, качества которого расхваливаются в поддельном, якобы “не подготовленном заранее интервью”. Нам следует посылать производителям таких продуктов письма с объяснением причин, по которым мы не приобретаем их товар, и предлагать этим производителям отказаться от услуг выбранных ими рекламных агентств. Я порекомендовал бы принимать аналогичные меры в ответ на любое злоупотребление “профессионала уступчивости” при использовании им принципа социального доказательства (или любого другого орудия влияния) подобным образом. Нам следует отказаться от просмотра телевизионных передач, в которых звучит записанный на пленку смех. Бармен, который начинает смену, “посолив” блюдо для чаевых несколькими собственными купюрами, не должен ничего получать от нас. Если после длительного ожидания в очереди у дверей какого-либо ночного клуба мы обнаруживаем внутри достаточно свободного пространства и понимаем, что нас специально заставили ждать, чтобы произвести на нас впечатление фальшивым доказательством популярности клуба, нам следует немедленно уйти и объяснить причину нашего ухода тем, кто все еще остается в очереди. Иными словами, нам следует быть готовыми прибегнуть к бойкоту, угрозе, противостоянию, осуждению, да к чему угодно, чтобы поставить мошенников на место.

Я не считаю себя неуживчивым по натуре, но я активно выступаю за подобные воинственные действия, потому что, в определенном смысле, нахожусь в состоянии войны с эксплуататорами. Мы все находимся в состоянии войны с ними. Однако важно понимать, что основной мотив их действий – получение прибыли – не является сам по себе поводом для вражды; в конечном счете, мы все в той или иной степени стремимся к богатству. Мы не должны мириться вот с чем – с любой попыткой кого бы то ни было извлечь из ситуации выгоду посредством обесценивания часто автоматически используемых нами стереотипных методов. Стремительный напор современной жизни вынуждает нас при необходимости использовать проверенные стереотипы, эмпирически определенные правила и принципы. Они больше не являются роскошью; по мере ускорения ритма они во все возрастающей степени становятся бесспорно жизненно необходимыми. Вот почему нам не следует оставаться равнодушными всякий раз, когда мы видим, как какой-нибудь “профессионал уступчивости” злоупотребляет орудиями влияния. Мы испытываем потребность в правиле взаимного обмена, принципе социального доказательства и других рассмотренных в этой книге принципах и правилах. Но мы, естественно, станем пользоваться ими менее охотно, если будем часто сталкиваться с хитростями

“психологических спекулянтов”. В этом случае нам трудно будет, не откладывая, решать все возникающие вопросы. Мы не можем допустить этого. Необходимо бороться. Ставки слишком высоки.

Глава 44. Алексей Алексеевич Ухтомский

Но где наименее выдуманная мною самим, наиболее безусловная, наиболее конкретная и непрестанная новая реальность, как не в живом человеческом лице вне меня? Что же более, нового непрестанно обновляющегося, чем человеческое лицо рядом и около меня. Поставить доминанту на человеческое лицо, то есть на реальнейшую из реальностей, то, что дано тебе сейчас и в ближайшем встречном человеке — это значит уметь заранее приветствовать и принимать все то новое, постоянно вновь заявляющее о себе бытие другого, независимо от моих ожиданий и теорий о нем. Категория лица должна быть принята в качестве вполне самостоятельного, исключительного фактора опыта и жизни наравне с такими категориями, как причина, бытие, единство, множество, цель, - и человеческая деятельность, культура, исторический подвиг является поистине «звенящей медью и бряцающим кимвалом»

Задача современной психофизиологии – изучить научными средствами **ЦЕЛОСТНОГО ЧЕЛОВЕКА**, как «сплав» духовных и физических возможностей. Но для системного решения такой задачи всегда необходимо наличие системообразующего фактора, выявляющего новые свойства целого, которые не содержатся в его элементах. Открытием такого фактора и безусловным достижением отечественной психофизиологии стал **ПРИНЦИП ДОМИНАНТЫ, сформулированный А.А.Ухтомским еще в 1922-1923 г.г** Именно **ДОМИНАНТА**, как «рабочий орган мозга» и как фактор поведения и мышления, по Ухтомскому, естественно **ОБЪЕДИНЯЕТ** понятия о **ДУХОВНОМ И ФИЗИЧЕСКОМ ЧЕЛОВЕКЕ**. Этот принцип научно объясняет разные уровни системной организации психофизиологических процессов: низшие, организменные, бессознательные и высшие, сознательные, мыслительные, включая интуицию как проявление «рецепции высшего порядка».

Все поведение человека, его работа, страсти и творчество основаны на конкуренции разных доминант. При этом доминанты высшего порядка служат фундаментом и движущим фактором всех установок и побуждений. Принцип доминанты выявляет физиологические механизмы активного поведения человека, его духовности, стремления к знаниям, преодолению трудностей.

Ухтомский писал: «Не прирожденное наследие рефлексов и инстинктов, но борьба текущих, конкретных доминант с унаследованным поведением». Доминанты – конкретные определители поведения, не составляют незыблемого и постоянного фонда, они – «расширяющееся достояние человека». Доминанты влекут его к деятельности, к «тратам потенциала», но они же создают новые, более высокие уровни энерго-информационного равновесия организма, **УВЕЛИЧИВАЮТ ТВОРЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ, ЧТО ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ТОЛЬКО ЧЕРЕЗ ТРУД**, иногда громадное напряжение организма.

В условиях нормального взаимоотношения со средой человек, согласно Ухтомскому, связан с ней интимнейшим образом: чем больше он работает, тем больше «тащит на себя» энергии из среды, забирает и вовлекает ее в свои процессы. «Тогда понятно – пишет Ухтомский – что как раз более сильный деятель с мощной работой центральной нервной системы и всей аппаратуры, кот. от нее зависит, способен за свою жизнь забрать и переработать большую сумму энергии из среды и вовлечь ее в сферу своей работы, для того, чтобы дать в сумме мощный рабочий результат и длительные рабочие последствия, кот. на долгое время заставят вспоминать эту центральную нервную систему, когда ее самой уже не будет».

Т.о., доминантная теория ориентирует научную организацию труда, профилактическую медицину и педагогику не на принцип ограничения, минимизации, а на принцип активного преодоления препятствий и напряженную творческую деятельность, что одновременно служит залогом физического здоровья. Экспериментально доказано, что на определенной

стадии развития доминанта мозга изменяет все процессы в организме – энергообменные, биохимические, вегетативные и т.д., поэтому изучение этих и др. показателей бессмысленно, если оно проводится вне связи с одновременным выявлением доминантных состояний мозга человека.

Учение о доминанте впервые позволяет научно объяснить связь психических и физиологических процессов не только через органы чувств, но и прежде всего посредством РЕЧИ. По Ухтомскому, ЭТО НЕ ПРОСТО СПОСОБ ОБЩЕНИЯ ЛЮДЕЙ, НО МОЩНЫЙ ПУТЬ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ВСЕ ПРОЦЕССЫ В ОРГАНИЗМЕ. СЛОВА И ИХ ОБРАЗЫ – САМЫЕ МОЩНЫЕ ДОМИНАНТЫ.

Именно мощная доминанта способна сильно затормаживать восприятие ненужных ей сигналов из внешней и внутренней среды, угнетать проявления других доминант. При этом человек может ошибаться в своих поступках, не замечать опасностей, состояния других людей. Такие жесткие доминанты характерны для религиозных, политических, идеологических устремлений человека-фаната. С помощью формирования таких доминант обычно происходит управление сознанием и подсознанием людей, манипулирование ими. Чтобы управлять людьми, надо знать их доминанты, чтобы владеть собой, надо узнать себя через знание своих доминант, чтобы быть счастливым, нужно выработать в себе ОСОБУЮ ДОМИНАНТУ, кот. Ухтомский назвал «ДОМИНАНТОЙ НА ЛИЦО ДРУГОГО, КАК ЗАСЛУЖЕННОГО СОБЕСЕДНИКА».

Доминантный механизм работы мозга обеспечивает естественную потребность в новых знаниях. Значит, активный способ обучения через мышление должен стать методологической основой построения педагогического процесса. А.А.Ухтомский полагал, что «мысль внутри себя имеет самообеспечение», повышает работоспособность мозга. В процессе размышления ускоряется запоминание, растет емкость памяти. Пассивное же запоминание (кодирующая педагогика) ограничено гораздо более узкими рамками как по объему, так и по времени усвоения потока информации. В этом – особенность работы мозга: при отсутствии яркого и стойкого доминантного очага возбуждения, создающегося мышлением, длящийся поток информации быстро затормаживает, дезактивирует нейроны мозга. Пассивное запоминание (даже при наличии частых повторов) не делает знания прочными, не разовьет способность творчески их использовать. Ухтомский писал: «МЫ – НЕ НАБЛЮДАТЕЛИ, А УЧАСТНИКИ БЫТИЯ, НАШЕ ПОВЕДЕНИЕ – ТРУД».

Творческий доминантный способ обучения прежде всего затруднен в условиях чрезмерной многопредметности, приводящей к излишней конкуренции разнонаправленных доминант, не дающей возможности для нормальной эволюции развития каждой из них. Необходимо оптимальное ограничение количества предметов, изучаемых в одном семестре (возможно, до 3-4). При этом необходимо оптимальное комплексное объединение дисциплин, предусматривающее своевременный процесс взаимопроникновения понятий смежных курсов на основе закона подкрепления доминанты. Этот закон наиболее ярко выражен на определенных стадиях эволюции каждой из доминант – фазе генерализации. В то же время интересов должно быть достаточно много. Знания, навыки, понятия не должны закосневать, изолированно самоутверждаться – это путь изоляции нейронных ансамблей, снижающий творческий потенциал мозга.

Из книги "Парадоксы творческого сознания" В.И. Лобачёв, Л.П. Павлова
О РОЛИ ИДЕАЛИЗАЦИИ В ТВОРЧЕСТВЕ: ЗАКОН ЗАСЛУЖЕННОГО СОБЕСЕДНИКА

Мало кто до сих пор осознал, что именно А.А. Ухтомский сделал еще один решительный шаг к истине "с помощью веры" – в научном решении главной задачи человечества – обретения счастья и бессмертия души не в загробной, а в реальной, сложной и противоречивой жизни человека. Он не ушёл назад в религию, как многие крупные мыслители в конце своей жизни; он выдвинул человечеству самую сложную и конечную задачу – творческого поиска Заслуженного Собеседника, непременно путём напряжённейшего труда над собой, чтобы увидеть другого человека непредвзято, открыть

его для себя не как своего Двойника, а как нечто совершенно новое, неповторимое – "выработать доминанту на лицо другого" (другое Я). Человек сам может обрести, заслужить бесмертие своего духа и души – с помощью закона идеализации – Заслуженного Собеседника, идеализации другого лица: "Собеседник твой таков для тебя, каким ты его заслужил! Тем, что не заканчиваешь его образа и не произносишь над ним окончательного суда, открываешь себе возможность его идеализировать, любить, проектировать и осуществлять вместе с ним **НОВУЮ ЛУЧШУЮ ЖИЗНЬ!** Строить и расширять жизнь и общее дело можно лишь с тем, кого любишь, любить можно лишь того, кого идеализуешь, а идеализуешь того, относительно кого ты допускаешь возможность лучшего и большего, чем он кажется сейчас, т.е. прогрессирующая, ширящаяся, взимоспасающая жизнь возможна лишь с тем собеседником, которого ты интерполируешь и проектируешь лучшими чертами, которые ты можешь почерпнуть в своих собственных нравственных ресурсах". Ухтомский считал, что только с того момента, когда однажды откроется человеку, что есть вне его равноценное ему лицо человека, он сам впервые из антропоида начнет преобразаться в Человека! "Всё в его жизни и он сам преобразится!" Человечество будет счастливым лишь тогда, когда люди **СУМЕЮТ СОЗНАТЕЛЬНО ОБУЗДАТЬ СВОЮ ЭГОЦЕНТРИЧЕСКУЮ "Я-ДОМИНАНТУ"**, она не соответствует изначальной, выработанной новым типом естественного отбора **АЛЬТРУИСТИЧЕСКОЙ ПРИРОДЕ, СОЦИАЛЬНОЙ СУЩНОСТИ ЧЕЛОВЕКА** – любой вновь рождённый индивид приобретает родовое качество человека (без исключения – все!) только через совместно-разделённую со взрослыми людьми и преданием рода активную, в сущности творческую деятельность. Опыт для человека всегда нов, он не врождён ему ни в одном психическом акте и даже двигательно-поведенческом акте – сущностное отличие от животных предполагает в человеке новый тип взаимодействия со средой – сознание, т.е. опосредование через общественное, родовое знание, через "нас", "наше со-знание". Заблуждение индивидуализма, столь характерное для современного человека, не только чревато уклонением в потребительский эгоизм, вредящий другим людям: индивидуализм сознательный – это путь к самоуничтожению личности и к снижению творческой функции мозга, т.к. **СВОБОДА ОТ ДРУГИХ ОБОРАЧИВАЕТСЯ НЕСВОБОДОЙ ОТ СЕБЯ, "САМОРАБСТВОМ"**. "...ибо там, где "МЫ" никогда не закончено, - писал Ухтомский, - всегда для нас движется, исполнено надежды и будущего, всегда мы готовы взять на себя ответственность за это наше волнующееся, уповающее на будущее". Иначе для самого человека наступает то роковое, бесконечное оскудение духа, когда он умирает от иссякновения любви "посреди своего Вавилона". Исчезает не только смысл бытия – снижается и творческий потенциал мозга человека-аутиста.

Не только в культуре общения как такового, но и в творчестве по Ухтомскому важно «воспитание единства деятельного внимания, переносимого на приходящее лицо, или вновь встреченный предмет, так, чтобы читать его и заданную в нём судьбу с возможной адекватностью». Это сосредоточенное «собеседование» со встречным лицом и лицами – взаимополезно, поскольку при этом открываются собеседникам «ответы на свои дела, кот. ещё не поняты для них самих, а только ещё носятся в досознательном и готовятся открыться».

Ухтомский описал и другой, весьма трагический для человека вариант – познание других, лиц и предметов среды «через себя», автоматическая оценка других лиц и среды, исходя из собственного опыта и установок. «Вот трагедия человека: куда и к кому ни приведёт его судьба, всюду он приносит с собой себя, на всё смотрит через себя и не в силах увидеть того, что выше его!». В таком случае человека видит только свою копию – Двойника, весь мир для него окружён «двойниками». Так описан тип духовной организации нетворческого человека, неспособного к «озарению» другим. Такой человек становится не только одинок и замкнут, но не способен к творчеству, не способен «выйти из себя» к подлинному содержанию окружающего бытия. Понимание действительности надо ещё заслужить:

человек, глухой к другому, столь же слеп и глух в отношении к Природе, он обречён на сожительство с одним лишь своим двойником.

Это извращение природы человека не столько врождено в виде известного психологам свойства "интровертированности", сколько достигается социальной выгодностью в настоящей исторический период эгоцентрически замкнутых доминант личности при том общественном устройстве, когда человек покушается эксплуататором его труда как "рабочая сила" и разрывается социальная сущность человека и способ его существования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Модуль педагогический»

Шифр: 43.03.03

**Направление подготовки: «Гостиничное дело»
Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук

Корнеевец В.С.

Драгилева И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
3. Место дисциплины в структуре ОПОП
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
 - 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования
 - 7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Педагогический модуль».

Целью освоения дисциплины является создание условий для формирования базовых педагогических компетенций студентов непедагогических направлений подготовки, формирование понимания значимости профессии педагога для реализации профессиональных и личностных устремлений; обучение основам ведения педагогической деятельности, умениям проектировать современное образовательное пространство с учетом современных образовательных технологий в своей предметной области, основам педагогической рефлексии.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы	Результаты обучения по дисциплине
УК-6	УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы. УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом	Знать: - роль педагогической деятельности в обществе; - различные формы организации аудиторной работы и стратегии самостоятельной учебно–исследовательской деятельности по исследованию современных методов и технологий обучения и диагностики. Уметь: - выстраивать и реализовывать стратегию самообразовательной деятельности по применению современных методов и технологий обучения в педагогической деятельности; - быстро находить, анализировать и синтезировать необходимую информацию в различных областях знаний; Владеть: - умениями выстраивать собственный образовательный маршрут и профессиональную карьеру с учетом полученных психолого-педагогических знаний в области современных методик и

	условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	образовательных технологий; - навыками реализовывать образовательные программы по предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов.
--	---	---

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Педагогический модуль» представляет собой дисциплину вариативной части профессионального цикла

Дисциплина изучается в 5,6 семестре (по выбору обучающегося) на очном отделении.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоёмкость дисциплины «Педагогический модуль» составляет 5 зачётных единиц (180 академических часов), из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 35,25 академических часов (16 часов лекционных занятий, 16 часов практических занятий, КСР – 3 часа, 0,25 - ИКР), 144,75 часов отводится на самостоятельную работу обучающихся.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

- Материалы лекций
- Материалы семинарских занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

Общие рекомендации

При изучении дисциплины студент должен добросовестно посещать лекционные и практические занятия. В случае неявки на практические занятия по уважительной причине, в обязательном порядке должен отработать занятие по пропущенной теме.

Рекомендации по самостоятельному изучению теоретического материала и выполнения практических работ.

Программа курса предполагает достаточный объем самостоятельной работы, результаты которой проверяются на практических занятиях. Самостоятельная работа необходима студентам для углубления знаний по учебной дисциплине и предусматривает: усвоение теоретического материала рабочей программы, чтение рекомендованной литературы, подготовку к практическим занятиям. Студенту рекомендуется планировать время для самостоятельной работы в течение всего семестра, необходимо предусмотреть также регулярное повторение изученного материала. Материал, законспектированный на лекционных занятиях, требуется периодически дополнять фактами из литературных источников, рекомендованных в рабочей программе учебной дисциплины.

Самостоятельная подготовка по каждой теме разработанной рабочей программы предусматривает изучение рекомендованной литературы и составления конспекта ключевых терминов, положений и сведений, являющихся необходимыми для понимания и запоминания изучаемой темы, а также для освоения последующих разделов учебной дисциплины.

Рекомендации по работе на лекции, на практическом занятии (семинаре) и по подготовке к зачету.

Лекционные и практические занятия являются основными видами аудиторной работы. Пропуск аудиторных занятий без уважительной причины является предпосылкой для не получения допуска к зачету обучающимся, и должны быть отработаны.

На лекционных занятиях преподаватель освещает и объясняет основные и наиболее сложные понятия изучаемой темы, а также связанные с ней практические и теоретические проблемы, предоставляет студентам перечень необходимых источников, которые нужно изучить для полного и глубокого понимания тематики, дает рекомендации к самостоятельной работе. Студенты обязаны внимательно слушать и конспектировать лекционный материал, предоставляемый преподавателем. В конспекте можно оставлять поля для последующего дополнения лекционного материала во время самостоятельной работы над темой. В ходе лекционного занятия студенты могут задавать вопросы преподавателю по теме лекции для полного понимания изложенного материала.

На практических занятиях (семинарах) освещаются наиболее важные темы и разделы учебной дисциплины. Семинары могут проводиться в форме дискуссий по проблемным темам, опроса-обсуждения вопросов к занятиям, проведения проверочных работ, а также проведения деловых игр и решения практических задач. Практические занятия необходимы для закрепления изученного материала, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, развития умений и навыков по различным разделам дисциплины, приобретения опыта устных выступлений, а также для контроля преподавателем подготовленности студентов.

В начале практического занятия преподаватель формулирует цель занятия и характеризует его основную проблематику. Занятие проводится по одной из выше перечисленных форм. Преподаватель подводит итоги обсуждения интересующих вопросов. Семинар также может включать в себя элементы индивидуального собеседования для осуществления индивидуального контроля работы студентов; может включать оценку выполнения индивидуальных и групповых заданий.

Изучение дисциплины заканчивается зачетом, который содержит задания по всему содержанию рабочей программы. К зачету допускаются студенты, которые показали положительные знания по вопросам, выносившимся на групповые занятия, не пропускали аудиторные занятия без уважительной причины, либо отработали все пропущенные занятия по форме, установленной преподавателем. Для подготовки к зачету студенту необходимо повторить и систематизировать весь изученный материал, своевременно выполнять домашние задания для отработки умений и автоматизации навыков. Рекомендуется сформировать развернутый план ответа при решении конкретной задачи. Необходимо отметить для себя пробелы в знаниях и умениях, которые требуется ликвидировать в процессе подготовки к зачету, а также вопросы, ответы на которые нужно уточнить у преподавателя.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код	Содержание компетенций
-----	------------------------

УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
------	---

Основными этапами формирования указанной компетенции при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенции показывает уровень освоения компетенций студентами.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
1 Педагогика как наука	УК-6	Дискуссия			Устно,
2. Инклюзивное образование в современном мире	УК-6	Решение кейсов, дискуссия			Устно,
3. Преподавание и воспитательная работа	УК-6	Дискуссия,			Устно,
4. Психолого-педагогическое взаимодействие субъектов образовательного процесса	УК-6	Дискуссия			Устно
5 Современные аспекты преподавания учебного предмета с	УК-6	Презентация практических заданий			Устно

	практикумом					
6	Методика предметного обучения с практикумом на базе школ г. Калининграда	УК-6	Разработка плана-конспекта урока			Письменно
7	Педагогическая дискуссионная площадка (образовательное событие)	УК-6	Дискуссия	проект		Письменно
8	Зачет	УК-6			Тестирование	Письменно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-6) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов	Перечень компетенций
Когнитивный этап	<p>Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ведущими отечественными и зарубежными педагогическими исследованиями; различные формы организации аудиторной работы и стратегии самостоятельной учебно-исследовательской деятельности по исследованию современных методов и технологий обучения и диагностики. 	<p>УК-6</p> <p>Способен к самоорганизации и самообразованию</p>

Прикладной этап	Формирование представлений и умений, связанных с организацией и проведением анализа условий и факторов образовательного процесса с целью повышения его эффективности путем использования современных образовательных технологий; выстраиванием и реализацией стратегии самообразовательной деятельности по применению современных методов и технологий обучения в педагогической деятельности;	
Демонстрационный этап	<p>Формирование умений</p> <ul style="list-style-type: none"> - выстраивать собственный образовательный маршрут и профессиональную карьеру с учетом полученных психолого-педагогических знаний в области современных методик и образовательных технологий; - реализовывать образовательные программы по предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов.; - самостоятельно ориентироваться и достаточно правильно интерпретировать явления и события в профессиональной сфере; 	

7.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования
УК-6

Критерии Уровни	Познавательный	Личностный	Профессиональный
1	2	3	4
Низкий	Различает изучаемые	Показывает	демонстрирует

	<p>явления только в том виде, в котором они представлены.</p> <p>Результаты тестирования на уровне 55-69%.</p>	<p>низкий уровень самостоятельности практического навыка в аспекте повышения эффективности образовательного процесса путем использования современных образовательных технологий.</p> <p>Компетенция сформирована.</p>	<p>способность отличать педагогическую ситуацию от любой другой, образовательную технологию от любой другой и т.п., но умения по проектированию образовательной среды и использованию современных образовательных технологий требуют дальнейшей отработки и закрепления.</p> <p>Компетенция сформирована.</p> <p>Правильное определение педагогической ситуации. Полное решение кейса вызывает затруднения.</p>
Средний	<p>Может дать определение изучаемого явления, пересказать содержание определенного текста, правила, закономерности и пр., объяснить на примере.</p> <p>Результаты тестирования на уровне 70-84%.</p>	<p>Показывает достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка в аспекте повышения эффективности образовательного процесса путем использования современных образовательных технологий.</p> <p>Компетенция сформирована.</p>	<p>Демонстрирует наличие умений по проектированию образовательной среды и использованию современных образовательных технологий с учетом определенных условий и факторов образовательного процесса, но способен их применять лишь в стандартных ситуациях.</p> <p>Компетенция сформирована.</p> <p>Правильное решение кейса по стандартной ситуации.</p> <p>Нетипичные педагогические ситуации могут вызывать затруднения</p>

Высокий	Не только воспроизводит формулировку какого-либо явления и объясняет на примере, но и переносит изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности на новую нестандартную ситуацию. Результаты тестирования на уровне 85-100%.	Показывает высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка в аспекте повышения эффективности образовательного процесса путем использования современных образовательных технологий. Компетенция сформирована.	Демонстрирует умение творчески подойти к решению той или иной педагогической проблемы, составлять и внедрять новые эффективные технологии; владение способами проектирования образовательной среды обучающихся. Компетенция сформирована. Полное и правильное решение кейса, представлены несколько вариантов развития ситуации
----------------	--	---	---

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов	Типовые задания
Когнитивный этап	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины:	система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося - тестирование

	<ul style="list-style-type: none"> - ведущими отечественными и зарубежными педагогическими исследованиями; - социальными, возрастными, психофизическими и индивидуальными особенностями обучающихся; - требованиями нормативно-правовых документов в образовании; - современными методами и технологиями обучения и диагностики. 	<p>оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения - дискуссия</p>
<p>Прикладной этап</p>	<p>Формирование представлений и умений, связанных с организацией и проведением анализа условий и факторов образовательного процесса с целью повышения его эффективности путем использования современных образовательных технологий</p>	<p>подробное и полное изложение содержания и хода урока, отражающее совместную деятельность учителя и учащихся - разработка плана-конспекта урока</p> <hr/> <p>проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы - решение кейсов</p> <hr/> <p>Представление практических заданий Выполнение и представление результатов выполненных профессионально-ориентированных заданий</p>

<p>Демонстрационный этап</p>	<p>Формирование умений</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать современные методики и образовательные технологии в своей педагогической деятельности; - адекватно оценивать знания учеников; - планировать учебный процесс и конструировать учебные занятия; - анализировать, адаптировать и применять опыт ведущих педагогов-практиков Калининградской области; - реализовывать образовательные программы по предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов; - осуществлять рефлексию своей педагогической деятельности в реальных условиях современной школы. 	<p>Защита индивидуального или группового проекта с презентацией.</p> <p>Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.</p>
------------------------------	---	--

Когнитивный этап (примеры типовых контрольных заданий, процедур)

Раздел 1 Вопросы для подготовки к тестированию

К теме 1 «Педагогика как наука»

- 1) Понятие «педагогика»
- 2) Этапы развития педагогической науки.
- 3) Предмет и объект педагогики.
- 4) Функции педагогической науки.
- 5) Задачи педагогики.
- 6) Научные методы педагогики.

К теме 2 «Инклюзивное образование в современном мире»

1. Сущность инклюзивного образования в современном образовательном пространстве.
2. История становления и развития специального и инклюзивного образования.
3. Модели реализации инклюзивного образования в современном мире.
4. Нормативно-правовые основы инклюзивного образования.
5. Понятие и структура специальных образовательных условий.
6. Требования ФГОС общего образования к психолого-педагогическим условиям реализации основной образовательной программы.

К теме 3 «Преподавание и воспитательная работа»

1. Понятие воспитания. Его цели, факторы.
2. Цели воспитания, факторы.
3. Основные виды воспитательной деятельности.
4. Содержание воспитания
5. Воспитание как общественное явление
6. Нормативно-правовые основы воспитательной деятельности в школе.

К теме 4 «Психолого-педагогическое взаимодействие субъектов образовательного процесса».

1. Понятие психолого-педагогического сопровождения.
2. Специфика психолого-педагогического взаимодействия.
3. Стили психолого-педагогического взаимодействия.
4. Демократический стиль взаимодействия с классом.
5. Нормативная регуляция поведения школьников.
6. Стратегии поддержки позитивного климата в классе.
7. Стратегии кратковременного контроля и пресечения нежелательного поведения учеников в классе
8. Стратегии разрешения проблем.

Примеры тестирования

к темам 1 – 4

1. Государственная политика в области педагогической конфликтологии регулируется в нормативно-правовых документах:
 - А. Закон об образовании в РФ, Профессиональный стандарт педагога, Федеральный образовательный стандарт школьного образования
 - Б. Конституция РФ, Закон о медиации, Закон об образовании
2. Профессиональный стандарт педагога в области педагогической конфликтологии включает:
 - А. профессиональное умение в поддержке учащегося в конфликтной ситуации
 - Б. создание психолого-педагогических условий обучения
 - В. участие в работе комиссии по урегулированию споров
3. Понятие «педагогический конфликт» означает:
 - А. ссора между педагогом и учащимся
 - Б. предельный случай обострения противоречий педагогического процесса
 - В. конфликт с педагогическим коллективом
4. Соотношение 70% (обязательная часть) и 30% (часть, формируемая участниками образовательного процесса), по требованиям ФГОС ООО, должно прослеживаться:
 - А. в учебном плане и плане внеурочной деятельности образовательной организации;
 - Б. исключительно в учебном плане образовательной организации;
 - В. во всех трех разделах основной образовательной программы – целевом, содержательном и организационном;
 - Г. в индивидуальных учебных планах обучающихся.
5. Федеральный закон «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» принят в:
 - А. 1989 году

- Б. 2006 году
- В. 2008 году
- Г. 2011 году
- Д. 2012 году

6. Структурное подразделение, создаваемое в образовательной организации с целью сопровождения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, называется:

- А. психолого-педагогическая служба
- Б. социально-педагогическая служба
- В. служба медиации
- Г. психолого-медико педагогическая комиссия
- Д. психолого-медико педагогический консилиум

7. К обучающимся с с ограниченными возможностями здоровья НЕ относят обучающихся с:

- А. нарушениями слуха
- Б. с задержкой психического развития
- В. нарушениями речи
- Г. онкологическими заболеваниями
- Д. хроническими соматическими заболеваниями

8. Содержание обучения - это

- А. все то, что должен знать преподаватель о процессе обучения языкам.
- Б. все то, чему обучающиеся должны научиться в процессе обучения языкам.
- В. все то, чему преподаватель должен научить, а обучающиеся научиться в процессе обучения языкам.
- Г. все то, чему преподаватель и обучающиеся должны научиться в процессе обучения языкам.

9. Термин «компетенция» был впервые введен:

- А. Советом Европы

Б. Н.Хомским

В. Н.Д.Гальсковой

Г.И.Л.Бим

10. В чем суть принципа сознательности в обучении?

А. обучающийся сознательно посещает занятия;

Б. обучающийся осознает ценность образования;

В. обучающийся осознает осваиваемые действия и операции с учебным материалом;

Дискуссия

К теме 1 «Педагогика как наука»

Цель: определить понятие педагогики как науки, ее основные функции и задачи.

Вопросы для обсуждения:

1. Педагогика как наука, объект и предмет.
2. История развития педагогики
3. Основные функции и задачи педагогики.
4. Взаимосвязь педагогики с другими науками.

Задание:

Дать определения понятиям: педагогика, образование, обучение, дидактика, гармоническое развитие, воспитание, воспитательная система, педагогическая деятельность, педагогическая теория, практика.

К теме 2 «Инклюзивное образование в современном мире»

Цель: ввести основные понятия инклюзивного образования, изучить нормативно-правовые и этические основы инклюзивного образования.

Вопросы для обсуждения:

1. Модели обучения детей с ограниченными возможностями здоровья: сегрегация, интеграция, инклюзия.
2. Сопоставление интеграции и инклюзии.
3. Основные понятия и категории инклюзивного образования.
4. Этические основы инклюзивного образования
5. Нормативно-правовые основы инклюзивного образования в Российской Федерации
6. ФГОС НОО обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

7. Профессиональная готовность педагогов к инклюзивному образованию.

К теме 3 «Преподавание и воспитательная работа»

Цель: обозначить важность организации воспитательной работы, определить ее особенности, основные формы и методы.

Вопросы для обсуждения:

1. Профессиональная компетентность педагога.
2. Общие характеристики понятий «преподавание» и «воспитательная работа» и их отличия.
3. Формы и методы воспитательной работы.
4. Критерии эффективности воспитательной работы.

Задание:

- составить краткую программу воспитательной работы для 5 класса.

К теме 4 «Психолого-педагогическое взаимодействие субъектов образовательного процесса»

Цель: уметь анализировать психолого-педагогическое взаимодействие с точки зрения целесообразности используемых педагогом стратегий и тактик.

Дискуссия проходит в групповой форме. Студенты делятся на группы, обсуждают ситуации из своей школьной жизни и выбирают одну из них для последующего анализа. Далее результаты работы групп представляются всем участникам.

Вопросы для обсуждения:

- 1) Насколько типичной является описанная ситуация?
- 2) Какой тип стратегий использовал педагог во взаимодействии с классом (с учеником / учениками)?
- 3) На какую перспективу (краткосрочную или долгосрочную) ориентированы эти стратегии? Докажите.
- 4) Поставьте себя на место участников. Что они чувствовали, о чем думали, к чему стремились, каковы были их мотивы?
Как бы вы поступили в этой ситуации?

Задание:

1. Что делать, если ребенок нарушает правило? Продемонстрируйте алгоритм действий взрослого
2. Продемонстрируйте технику рефлексивного слушания: выяснение

3. Продемонстрируйте технику рефлексивного слушания: перефразирование
4. Продемонстрируйте технику рефлексивного слушания: отражение чувств

К теме 10 «Педагогическая дискуссионная площадка (образовательное событие)».

Цель: способствовать саморефлексии студентов в педагогической деятельности.

Вопросы для обсуждения:

1. Как вы совершенствовали свое педагогическое мастерство?
2. Какими педагогическими технологиями в овладели?
3. Реализовали ли вы в своем опыте современные подходы к педагогическому процессу и какие?
4. Проанализируйте собственный опыт работы с учащимися (или их родителями) и обобщите его.
5. Развили ли вы у себя профессионально значимые свойства и качества индивидуальности и личности. Какие?

Задание: Заполнить таблицу:

Цели профессиональной деятельности	Результат (что сделано, конкретные достижения)
Совершенствовать свое педагогическое мастерство	
Овладеть конкретной педагогической технологией	
Добиться высоких результатов в обучении	
Реализовать в своем опыте современные подходы к педагогическому процессу	
Добиться признания	

своих коллег	
Проанализировать собственный опыт работы с учащимися (или их родителями) и обобщить его	
Развивать у себя профессионально значимые свойства и качества индивидуальности и личности.	

Составление структурно-логических схем

К теме 5 «Особенности ФГОС. Общая характеристика основных образовательных программ»

Задание: Составить схемы:

- «Структура предметной программы».
- «Структура основной образовательной программы»

Прикладной этап (примеры типовых контрольных заданий, процедур)

Решение кейс-задачи

К теме 2 «Инклюзивное образование».

Задания:

Решите следующие психологические задачи (определить тип нарушенного развития)

1. У Дэниэла одна любимая игрушка и десятки других, которые для него будто и не существуют. Единственная обожаемая моим сыном игрушка – деревянный Паровозик Томас, с физиономией в виде часов с черным ободком и трубой, здорово смахивающей на шляпу. Паровозик должен следовать за Дэниэлом повсюду, находясь либо у него во рту, либо в руке. Ни в коем случае не в руке Эмили и уж конечно не в раковине, под струей воды. Никакие мои уговоры и обещания вымыть игрушку за минутку – меньше чем за минутку – на Дэниэла не действовали: он барабанил кулачками по моим бедрам и верещал как мартышка, горестно округлив рот. Я протянула руку, чтобы погладить Дэниэла по спине, он меня отпихнул. Он не позволял ни прикоснуться к себе, ни обнять, а сам все плакал, словно его кто-то

чудовищно колотит, словно его пчела ужалила или какая другая беда приключилась, еще страшнее. Дети *так* не делают. Оттолкнувшись головой от моей лодыжки, Дэниэл возил лбом по полу, потом дополз до стены и изо всех своих силенок тыкался головой в угол комнаты.

Дэниэл с каждым днем плакал все больше и больше, по любым, самым странным и необъяснимым поводам. И я представления не имела – почему.

Я отошла взглянуть на Дэниэла – и поняла, что его нигде нет. Кошмарная девичья поп-группа завывала в самое ухо, не желая умолкнуть. Я не только *слышала* этих девиц, но и *видела*, как они танцуют на сцене. В моей голове полным ходом шло светозвуковое шоу. Тщетно я затыкала уши пальцами и, прикрыв глаза ладонями, волчком вертелась на месте. Точь-в-точь как Дэниэл, когда сильно расстроен.

– Дэниэл!!!

Тишина в ответ. Дэниэл никогда не отзывается (отрывок из книги Марти Леймбах «Дэниэл молчит»).

Ответ: РАС

2. Мать Гренуя родила его под столом рыбной лавки, среди рыбных голов. Мать обвиняют в детоубийстве и казнят, а новорождённого полиция отдаёт некой кормилице. Женщина отказывается ухаживать за ребёнком, потому, что, по её словам, он «не пахнет как другие дети» и одержим дьяволом. Затем его отдают в приют мадам Гайяр. Здесь Гренуй живёт до восьми лет, дети сторонятся его, к тому же он некрасив. Никто не подозревает о том, что он обладает острым обонянием. Единственная радость для него — это изучение новых запахов. *Однажды* на улице он чувствует приятный аромат, он его манит. Источником аромата оказывается юная девушка. Гренуй опьянён её ароматом, душит девушку, наслаждаясь её запахом, а затем скрывается незамеченным. Его не мучает совесть, он находится под властью аромата.

Гренуй попадает в пещеру и живёт там несколько лет. Он понимает, что сам не пахнет и хочет изобрести духи, чтобы люди перестали сторониться его и приняли за обычного человека. В городе начинается волна странных убийств, жертвами становятся юные девушки. Это Гренуй собирает запахи, обривая своих жертв и обмазывая их жиром (отрывок из книги Зюскинд Патрик «Парфюмер. История одного убийцы»).

Ответ : психопатия

3. Он знал, что быть матерью такого мальчика, как он, это не то что быть матерью обыкновенного мальчика. Руки и ноги обыкновенных ребят слушаются их всегда, а Джона его руки и ноги слушаются только иногда. И когда мама из-за этого расстраивается, Джону обычно становится хуже. Он начинает спотыкаться, ронять вещи, заикаться, и иногда ему приходится отчаянно колотить себя кулаками по бокам, чтобы выговорить слово.

Пора бы им догадаться, что он целый мальчик, но связанный по рукам и ногам. Что он — молодой лев в цепях, орел с подрезанными крыльями. Что это они заточили его тело в тюрьму (отрывок из книги Саутолл Айвен «Пусть шарик летит»).

Ответ: ДЦП

4. Наконец малышка закричала, и тогда он перевернул ее и взглянул в крошечное лицо.

Нежную кожицу покрывал сметанный узор родовой смазки, тельце скользило от околоплодных вод и остатков крови. У нее были мутные голубые глазки и угольно-черные волосы, однако всего этого он почти не заметил, потому что видел совсем другое. Безошибочные признаки: вздернутые, словно от смеха, наружные уголки глаз, эпикантус век, приплюснутый нос. «Классический случай, — всплыли в мозгу слова профессора, произнесенные много лет назад, когда они осматривали точно такого же ребенка. — Монголоидные черты. Вам известно, что это значит?» Тогда он послушно перечислил симптомы, заученные по книге: пониженный мышечный тонус, замедленный рост и умственное развитие, возможные болезни сердца, ранняя смерть. Профессор кивнул и приложил стетоскоп к гладкой голой груди новорожденного. «Несчастный малыш. Родителям только и остается, что менять подгузники. А лучше пожалеть себя и отдать бедняжку в интернат» (отрывок из книги Эдвардс Ким «Дочь хранителя тайны»).

Ответ: синдром Дауна

5. Дома Сингер без устали разговаривал с Антонапулосом. Руки его вычерчивали слова быстрыми жестами, а лицо при этом было крайне оживленное, и зеленовато-серые глаза ярко блестели. Своими худыми, сильными руками он рассказывал Антонапулосу обо всем, что случилось за день. Антонапулос сидел, лениво развалившись, и смотрел на Сингера. Если он и шевелил руками, а это бывало редко, то только для того, чтобы сказать, что ему хочется есть, спать или выпить. Эти свои три желания он выражал

одними и теми же неопределенными неуклюжими движениями (отрывок из книги Карсон Маккалерс «Сердце – одинокий охотник»).

Ответ: глухота

6. Я не люблю, когда люди на меня кричат. Я от этого пугаюсь, потому что они могут ударить меня или ко мне притронуться. И я не знал, что мне делать дальше.

Потом миссис Ширз снова принялась кричать. Я закрыл уши руками, зажмурил глаза и стал клониться вперед, пока не согнулся так, что лоб коснулся травы. Трава была холодной и влажной. И мне сразу сделалось лучше.

Полицейский мужчина сказал:

— Ну? Что тут приключилось?...

Я отвернулся от него и снова упал лицом в траву. А потом издал звук, который отец называет стенаниями. Этот звук у меня вырывается, когда из внешнего мира приходит слишком много информации разом. Так бывает, например, когда я огорчаюсь. Тогда я подхожу к радиоприемнику и ставлю его на промежуточный канал между двумя станциями. Из него начинает вырываться шипение, которое называется. Если сильно отвернуть громкость, то, кроме него, ничего не слышно. И когда я его слушаю, я чувствую себя в безопасности... (отрывок из книги Марк Хэддон «Загадочное ночное убийство собаки»).

Ответ: РАС

Разработка плана-конспекта урока

Задание: Разработать план-конспект урока учебного предмета, соответствующего направлению подготовки студента, по следующему шаблону:

ПЛАН-КОНСПЕКТ УРОКА

Предмет _____

Урок № _____

Тема _____
урока: _____

Тип урока: **Урок «открытия» нового знания**

Деятельностная цель: формирование способности обучающихся к новому способу действия.

Образовательная цель: расширение понятийной базы за счёт включения в неё новых элементов.

Формирование УУД:

Личностные действия: (самоопределение, смыслообразование, нравственно-этическая ориентация)

Регулятивные действия: (целеполагание, планирование, прогнозирование, контроль, коррекция, оценка, саморегуляция)

Познавательные действия: (общеучебные, логические, постановка и решение проблемы)

Коммуникативные действия: (планирование учебного сотрудничества, постановка вопросов, разрешение конфликтов, управление поведением партнера, умение с достаточной точностью и полнотой выразить свои мысли в соответствии с задачами и условиями коммуникации)

Этап урока	Действия учителя	Деятельность обучающихся	УУД
1. Организационный момент (1-2 минуты)			
2. Актуализация знаний (4-5 минут)			
3. Постановка учебной задачи (4-5 минут)			
4. «Открытие нового знания»(построение проекта выхода из затруднения) (7-8 минут)			
5. Первичное закрепление (4-5 минут)			
6. Самостоятельная работа с проверкой по эталону. Самоанализ и самоконтроль. (4-5 минут)			

<p>7. Включение нового знания в систему знаний и повторение. (7-8 минут)</p> <p>8. Рефлексия деятельности.</p> <p>9. (Итог урока 2-3 минуты)</p>			
--	--	--	--

Представление практических заданий

К теме 8 «Современные аспекты преподавания учебного предмета с практикумом»

Цель сформировать представления по проектированию контекста педагогической деятельности.

Задание 1. Ниже приведены три определения понятия «образовательная система». Как будут различаться стратегии проектирования в зависимости от выбора того или иного определения? Что будет приоритетно являться предметом преобразования в каждом из вариантов?

Образовательная система — это совокупность образовательных программ, удовлетворяющих запросы определенных групп населения на данной территории и обеспечивающих стабильность результатов образовательной деятельности (О. Е. Лебедев).

Образовательная система — это специально выстраиваемая силами общества и государства в соответствии с историческим и социокультурным контекстом система сохранения, воспроизводства и развития Человеческого Качества.

Образовательная система это специально организованная система, предназначенная включить человека в культуру (прошлую, настоящую, будущую), придать эволюции культуры безопасный ход, т. е. выработать, сформировать определенную готовность к действию, развернуть, наладить механизмы ориентации, адаптации, побуждения, коммуникации, продуцирования ценностей в той или иной области (В. Е. Радионов).

Задание 2. На основе анализа образовательных ресурсов Интернет составить перечень сайтов, которые помогут разработать методические материалы к уроку по учебному предмету.

Задание 3. Изучите содержание представленных интернет-ресурсов учителей математики и информатики и подготовьте краткие обзоры с использованием средств ИКТ.

Интернет-ресурсов учителей:

Жбанов С. А. (Липецкая область, математика): [ссылка на интернет-ресурс](#).

Комаров М. С. (Республика Мордовия, математика): [ссылка на интернет-ресурс](#).

Пономаренко В. Н. (Самарская область, математика и информатика и ИКТ): [ссылка на интернет-ресурс](#).

Хамидуллин А. Н. (Республика Татарстан, математика): [ссылка на интернет-ресурс](#).

Васильева И. В., Новгородская область, математика, алгебра, геометрия. [Ссылка на интернет-ресурс](#).

Лагутин А. А., Московская область, информатика. [Ссылка на интернет-ресурс](#).

Малгаров И. И., Республика Саха (Якутия), физика, информатика. [Ссылка на интернет-ресурс](#).

Волкова А. А., Липецкая область, физика и информатика. [Ссылка на интернет-ресурс](#)

Ронжина Р. Р., Республика Башкортостан, математика. [Ссылка на интернет-ресурс](#) .

Задание 4. Проанализируйте ФГОС ООО и определите содержание компонент, необходимых для проектирования образовательной программы.

Задание 5. Разработайте памятку составителю учебного плана (образовательной программы) образовательного учреждения.

Задание 6. Разработайте схему представления результатов выбора системы средств обучения.

Задание 7. Вы собираетесь готовить учебный материал для обучения определенному учебному действию. Составьте не менее трех «хорошо определенных» целей обучения для описания результатов, которых должны достичь обучающиеся с помощью Вашей программы.

Задание 8. Вы собираетесь готовить учебный материал по определенной теме. Составьте не менее трех «хорошо определенных» целей обучения для

описания результатов, которых должны достичь обучающиеся с помощью Вашей программы.

Демонстрационный этап (примеры типовых контрольных заданий, процедур)

Защита группового проекта

По теме 8 «Современные аспекты преподавания учебного предмета»

Примерные темы проектов:

1. Применение средств ИКТ в учебной деятельности.
2. Использование социальных сетей в образовательном процессе на примере сети «Вконтакте»
3. Использование MS Access при обучении информатике.
4. Использование программы Flowgorithm на уроке информатики для изучения блок-схем учениками.
5. Применение Adobe Photoshop при обучении информатике.
6. Психологическое здоровье детей (проблемы троллинга, буллинга, безопасности в Интернете) 5-7 классы
7. Профориентация 7-8 классы: «Твой выбор»
8. Стресс перед экзаменами 9 и 11 классы
9. Школьная успешность
10. Советы учеников учителям
11. Я в школе (что меня устраивает, что не устраивает в моей школе)
12. Высокоэффективный класс. Творчество и технологии в процессе обучения.
13. Проблемы подготовки студентов к преподаванию обществознания на основе организации деятельности учащихся.
14. Общие черты и особенности стандартов обществоведческого образования в РФ и зарубежных странах (на примере США).
15. Методы преподавания обществознания в 70-80 годах 20 века.
16. Проблемы подготовки студентов к преподаванию обществознания на основе организации деятельности учащихся.
17. Совершенствование учебного процесса через внеурочную деятельность.
18. Периодическая система химических элементов.
19. Введение в органическую химию.

Перечень вопросов и заданий для итоговой аттестации по дисциплине (промежуточная аттестация)

1. Определение понятия «педагогика».
2. Этапы развития педагогической науки.
3. Предмет и объект педагогики.
4. Функции педагогической науки.
5. Задачи педагогики.
6. Научные методы педагогики.
7. Сущность инклюзивного образования в современном образовательном пространстве.
8. История становления и развития специального и инклюзивного образования.
9. Модели реализации инклюзивного образования в современном мире.
10. Нормативно-правовые основы инклюзивного образования.
11. Понятие и структура специальных образовательных условий.
12. Требования ФГОС общего образования к психолого-педагогическим условиям реализации основной образовательной программы.
13. Понятие воспитания. Его цели, факторы.
14. Цели воспитания, факторы.
15. Основные виды воспитательной деятельности.
16. Содержание воспитания
17. Воспитание как общественное явление
18. Нормативно-правовые основы воспитательной деятельности в школе.
19. Понятие психолого-педагогического сопровождения.
20. Специфика психолого-педагогического взаимодействия.
21. Стили психолого-педагогического взаимодействия.
22. Демократический стиль взаимодействия с классом.
23. Нормативная регуляция поведения школьников.
24. Стратегии поддержки позитивного климата в классе.
25. Стратегии кратковременного контроля и пресечения нежелательного поведения учеников в классе
26. Стратегии разрешения проблем.
27. Понятие основная образовательная программа
28. Концепция основных образовательных программ, реализующих федеральные государственные стандарты среднего общего образования
29. Понятие о государственном образовательном стандарте.
30. Компоненты государственного стандарта образования.
31. Концептуальные положения закона «Об образовании в РФ».

32. Конфликтность педагогического процесса.
33. Противоречия педагогического процесса.
34. Конфликты в начальной школе.
35. Конфликтность подросткового возраста.
36. Конфликты с родителями.
37. Конфликты в вузе.
38. Рабочее место студента. Студент-студент. Студент-группа. Студент – преподаватель.
39. Корпоративная культура учебной группы как условие профилактики конфликтов.
40. Самосохранительное поведение учителя.
41. Структурная, содержательная и динамическая модель конфликта как основа урегулирования конфликтов.
42. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
43. Способы предупреждения конфликтов.
44. Нормативно-правовые основы разрешения педагогических конфликтов.
45. Институциональные формы урегулирования споров.
46. Комиссия по урегулированию споров (ст.45. Закон об образовании РФ), школьная служба примирения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Педагогический модуль» проводится в форме текущей и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (дискуссия, тестирование, обсуждение результатов выполнения практических заданий, решение кейс-задач, представление групповых проектов);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (разработка плана-конспекта урока);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и материалов подготовки к практическим занятиям;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Педагогический модуль» требованиям ФГОС ВО по непедагогическим направлениям подготовки в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения - тестирование на последнем практическом занятии. Оценка по результатам зачета – «зачтено», «не зачтено».

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
	Тестирование	<p>Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине.</p> <p>Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам.</p> <p>Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем.</p> <p>Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.</p>	Фонд тестовых заданий
	Дискуссия	<p>Осуществляется по итогам каждого выступления.</p> <p>Оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.</p>	<p>Перечень вопросов для дискуссионных тем, полемика в рамках семинарских, практических занятий</p> <p>Темы для обсуждений:</p> <p>1.1. Педагогика как наука, объект и предмет.</p> <p>1.2. История развития педагогики</p> <p>1.3. Основные функции и задачи педагогики.</p> <p>1.4. Взаимосвязь педагогики с другими науками.</p> <p>2.1. Модели обучения детей с ограниченными возможностями здоровья: сегрегация, интеграция, инклюзия.</p>

		<p>2.2. Сопоставление интеграции и инклюзии.</p> <p>2.3. Основные понятия и категории инклюзивного образования.</p> <p>2.4. Этические основы инклюзивного образования</p> <p>2.5. Нормативно-правовые основы инклюзивного образования в Российской Федерации</p> <p>2.6. ФГОС НОО обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>2.7. Профессиональная готовность педагогов к инклюзивному образованию.</p> <p>3.1. Профессиональная компетентность педагога.</p> <p>3.2. Общие характеристики понятий «преподавание» и «воспитательная работа» и их отличия.</p> <p>3.3. Формы и методы воспитательной работы.</p> <p>3.4. Критерии эффективности воспитательной работы.</p> <p>4.1. Насколько типичной является описанная ситуация?</p> <p>4.2. Какой тип стратегий использовал педагог во взаимодействии с классом (с учеником / учениками)?</p> <p>4.3. На какую перспективу (краткосрочную или долгосрочную) ориентированы эти стратегии? Докажите.</p> <p>4.4. Поставьте себя на место участников. Что они чувствовали, о чем думали, к</p>
--	--	---

			<p>чему стремились, каковы были их мотивы?</p> <p>4.5. Как бы вы поступили в этой ситуации?</p> <p>10.1. Как вы совершенствовали свое педагогическое мастерство?</p> <p>10.2. Какими педагогическими технологиями в овладели?</p> <p>10.3. Реализовали ли вы в своем опыте современные подходы к педагогическому процессу и какие?</p> <p>10.4. Проанализируйте собственный опыт работы с учащимися (или их родителями) и обобщите его.</p> <p>10.5. Развили ли вы у себя профессионально значимые свойства и качества индивидуальности и личности. Какие?</p>
	Решение кейс-задач	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Фонд проблемных заданий (кейсов): решение педагогических задач.
	Презентация групповых проектов	Продукт коллективной работы студентов на практическом занятии.	Темы проектов: 1. Применение средств ИКТ в учебной деятельности.

		<p>Тематика работ выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом (группой) самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Задания оцениваются непосредственно на занятии.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Использование социальных сетей в образовательном процессе на примере сети «ВКонтакте» 3. Использование MS Access при обучении информатике. 4. Использование программы Flowgorithm на уроке информатики для изучения блок-схем учениками. 5. Применение Adobe Photoshop при обучении информатике. 6. Психологическое здоровье детей (проблемы троллинга, буллинга, безопасности в Интернете) 5-7 классы 7. Профориентация 7-8 классы: «Твой выбор» 8. Стресс перед экзаменами 9 и 11 классы 9. Школьная успешность 10. Советы учеников учителям 11. Я в школе (что меня устраивает, что не устраивает в моей школе) 12. Высокоэффективный класс. Творчество и технологии в процессе обучения. 13. Проблемы подготовки студентов к преподаванию обществознания на основе организации деятельности учащихся. 14. Общие черты и особенности стандартов обществоведческого образования в РФ и зарубежных странах (на примере США). 15. Методы преподавания обществознания в 70-80 годах
--	--	--	--

			<p>20 века.</p> <p>16. Проблемы подготовки студентов к преподаванию обществознания на основе организации деятельности учащихся.</p> <p>17. Совершенствование учебного процесса через внеурочную деятельность.</p> <p>18. Периодическая система химических элементов.</p> <p>19. Введение в органическую химию.</p>
	Разработка плана-конспекта урока	<p>Продукт индивидуальной творческой работы студента, представляющий собой план-конспект урока по учебному предмету, соответствующему направлению подготовки. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Задания оцениваются преподавателем во время, отведенное на КСР.</p>	<p>Разработка плана-конспекта урока по представленному шаблону.</p>
	Защита практических заданий	<p>Продукт индивидуальной работы студента, в результате которого он представляет усвоенные знания, умения и навыки. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Задания оцениваются непосредственно на занятии.</p>	<p>Фонд практических заданий:</p> <p>Задание 1. Ниже приведены три определения понятия «образовательная система». Как будут различаться стратегии проектирования в зависимости от выбора того или иного определения? Что будет приоритетно являться предметом преобразования в каждом из вариантов?</p> <p>Задание 2. На основе анализа образовательных ресурсов Интернет составить перечень</p>

			<p>сайтов, которые помогут разработать методические материалы к уроку по учебному предмету.</p> <p>Задание 3. Изучите содержание представленных интернет-ресурсов учителей математики и информатики и подготовьте краткие обзоры с использованием средств ИКТ.</p> <p>Задание 4. Проанализируйте ФГОС ООО и определите содержание компонент, необходимых для проектирования образовательной программы.</p> <p>Задание 5. Разработайте памятку составителю учебного плана (образовательной программы) образовательного учреждения.</p> <p>Задание 6. Разработайте схему представления результатов выбора системы средств обучения.</p> <p>Задание 7. Вы собираетесь готовить учебный материал для обучения определенному учебному действию. Составьте не менее трех «хорошо определенных» целей обучения для описания результатов, которых должны достичь обучающиеся с помощью Вашей программы.</p> <p>Задание 8. Вы собираетесь готовить учебный материал по определенной теме. Составьте не менее трех «хорошо определенных» целей обучения для описания результатов,</p>
--	--	--	---

			которых должны достичь обучающиеся с помощью Вашей программы.
	Зачет	Проводится на последнем занятии, согласно графику учебного процесса на последнем занятии по модулю. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента.	Вопросы к зачету

Шкала оценивания сформированности компетенций

«Зачтено» ставится в случае, если студент набрал более 55% от максимального количества баллов в ответах теста, при этом на защите проекта был дан полный, развернутый ответ, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен понятно для читающего (см. критерии по оценке проекта). К тому же студент должен освоить все этапы формирования компетенций в рамках изучаемой дисциплины, выполнить все задания текущего контроля. Компетенции сформированы на хорошем или пороговом уровне.

«Не зачтено» ставится в случае, если студент набрал менее 55% от максимального количества баллов в ответах теста, при этом на защите проекта ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь рассматриваемого вопроса проекта с другими объектами профессиональной деятельности. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения (см. критерии по оценке проекта). Кроме того студент не освоил все этапы формирования компетенций, задания текущего контроля по дисциплине выполнены не в полном объеме. Компетенции не сформированы.

или

Проект полностью отсутствует.

или

Отказ от ответа.

В случае выявления на зачете шпаргалок, фактов списывания, использования несанкционированных технических средств и т.д. студенту выставляется в качестве итоговой оценки за зачет **«не зачтено»**.

Оценочные средства для проведения текущего контроля

Критерии оценки проекта

<p><i>Отлично</i></p>	<p>Текст работы соответствует заявленной теме; тема раскрыта полностью с привлечением интересных фактов по теме; текст работы выстроен логично, присутствует вступление и заключение, список литературы; соблюден требуемый объем презентации; используется разнообразный наглядный материал (фото, картинки, карты, таблицы), на слайдах отсутствует избыточная информация</p>
<p><i>Хорошо</i></p>	<p>Текст работы соответствует заявленной теме; тема раскрыта не до конца (недостаточное количество интересных фактов, в основном уже известная информация); текст работы в целом выстроен логично, но отсутствует вступление / заключение и / или список литературы; соблюден требуемый объем презентации, но недостаточно используется наглядный материал или несколько слайдов содержат избыточную информацию.</p>
<p><i>Удовлетворительно</i></p>	<p>Текст работы соответствует заявленной теме; тема раскрыта слабо (мало информации, неинтересно); есть нарушения логики в работе, отсутствие одного аспекта (вступление / заключение и / или список литературы); требуемый объем презентации соблюден, однако в презентации мало наглядного материала и практически все слайды перегружены информацией.</p>
<p><i>Неудовлетворительно</i></p>	<p>Текст работы не соответствует заявленной теме (при 0 за этот критерий ставится 0 за всю работу); текст работы выстроен нелогично, отсутствует вступление и заключение, список литературы; требуемый объем презентации не соблюден или мало наглядного материала и практически все слайды перегружены информацией.</p>

Критерии оценки дискуссии

5 баллов – студент принял участие в дискуссии, сделал подборку необходимых источников информации, обработал информацию, четко систематизировал, может грамотно применить её при проведении дискуссии. Приведено более 4 оригинальных и разнообразных аргументов или контраргументов, принимает во внимание мнение других участников, отлично владеет навыком критического мышления, на высоком уровне проявлено умение работать в команде.

4 балла – студент принял участие в дискуссии по теме, проявлено понимание взаимосвязи между изучаемыми событиями и явлениями через приведение 2 разнообразных примеров из прошлого и современности, информация обработана и систематизирована. Регламент соблюден, выступление имеет обозначенные в речи смысловые части, соблюдена культура ведения дебатов и уважение к мнению участников, проявлено умение действовать в новых непредсказуемых условиях, проявлена терпимость к другим точкам зрения.

3 балла – студент принял участие в дискуссии, сделал подборку необходимых источников информации, но не обработал информацию или не достаточно разобрался в ее содержании, существуют затруднения в применении отобранной информации. Систематизация информации слабая. Проявлен навык логического и критического мышления с помощью наводящих вопросов участников дискуссии или преподавателя, слабо проявлено умение работать в команде.

2 балла – студент принял участие в дебатах по теме, но не привел высказываний из источников, опираясь только на свое мнение, отсутствует систематизация информации. Регламент не соблюден, выступление не разделено на смысловые части, отсутствует культура ведения дискуссии и уважение к мнению участников, умение работать в команде не проявлено.

1 балл – студент не принял участия в дискуссии или участие принял, но не по теме.

Критерии оценки решения кейс-задач

5 баллов – студент показал умение мыслить логически; ясно и последовательно представил анализ в убедительной и обоснованной форме. Использовал имеющиеся в его распоряжении данные, чтобы разработать подробный и обоснованный план действий или провести тщательный анализ ситуации, уложился в указанные временные рамки.

4 балла – студент показал умение мыслить логически; представил анализ в убедительной и обоснованной форме. Использовал имеющиеся в его распоряжении данные, чтобы разработать подробный и обоснованный план действий или провести анализ ситуации, уложился в указанные временные рамки.

3 балла – студент показал умение мыслить логически с помощью наводящих вопросов; представил анализ, допустив логические ошибки. Использовал имеющиеся в его распоряжении данные, чтобы разработать план действий или провести анализ ситуации, не уложился в указанные временные рамки.

2 балла – отсутствие решения (составления) кейс-задачи.

Критерии оценки плана-конспекта урока

5 баллов обучающие и развивающие цели четко определены, четко выделены цели урока, направленные на формирование метапредметных умений и ЗУН по предмету. Урок имеет четкую структуру, этапы урока логично выстроены и взаимосвязаны. Наблюдается чёткое различие содержания образования и содержания учебного материала, содержание образования соответствует требованиям ФГОС. Эффективно подобран учебный материал для освоения запланированной единицы содержания образования на основе мотивации учеников. Учебный материал полностью соответствует школьной программе, содержание урока соответствует психолого-возрастным особенностям учащихся. Работа на уроке организована с пониманием логики переходов от одного этапа к другому (какова была задача этапа, что уже сделано, что предстоит делать далее по отношению к поставленной цели, готовность к переходу на новый этап). Используемые методы (репродуктивные, продуктивные) соответствуют цели урока, данным педагогической и психологической диагностики. На уроке использованы разные виды ЭОР. Представлена смена видов работы на уроке.

4 балла – обучающие и развивающие цели четко определены, четко выделены цели урока, направленные на формирование метапредметных

умений и ЗУН по предмету. Урок имеет четкую структуру, этапы урока логично выстроены и взаимосвязаны. Наблюдается чёткое различие содержания образования и содержания учебного материала, содержание образования соответствует требованиям ФГОС. Эффективно подобран учебный материал для освоения запланированной единицы содержания образования на основе мотивации учеников. Учебный материал полностью соответствует школьной программе, содержание урока соответствует психолого-возрастным особенностям учащихся. Работа на уроке организована с пониманием логики переходов от одного этапа к другому (какова была задача этапа, что уже сделано, что предстоит делать далее по отношению к поставленной цели, готовность к переходу на новый этап). Используемые методы (репродуктивные, продуктивные) соответствуют цели урока, данным педагогической и психологической диагностики. На уроке использованы разные виды ЭОР. Представлена смена видов работы на уроке, Могут быть несколько несущественных недочетов в структуре урока, которые студент сам исправляет при указании на них преподавателя.

3 балла – обучающие и развивающие цели урока не четко определены. Этапы урока не всегда логично выстроены и взаимосвязаны. Содержание образования соответствует требованиям ФГОС. Учебный материал для освоения запланированной единицы содержания образования на основе мотивации учеников подобран в соответствии со школьной программой. Содержание урока не полностью соответствует/не соответствует психолого-возрастным особенностям учащихся. Работа на уроке не всегда логична в аспекте переходов от одного этапа к другому (какова была задача этапа, что уже сделано, что предстоит делать далее по отношению к поставленной цели, готовность к переходу на новый этап). Используемые методы (репродуктивные, продуктивные) соответствуют цели урока, данным педагогической и психологической диагностики. На уроке использованы один вид ЭОР. Смена видов работы на уроке не представлена в полном объеме, В построении урока могут быть несколько ошибок, которые студент не в состоянии исправить самостоятельно.

2 балла – обучающие и развивающие цели урока не определены. Этапы урока выстроены нелогично. Содержание образования соответствует требованиям ФГОС. Учебный материал для освоения запланированной единицы содержания образования на основе мотивации учеников подобран в соответствии со школьной программой. Содержание урока не полностью соответствует/не соответствует психолого-возрастным особенностям учащихся. Работа на уроке не всегда логична в аспекте переходов от одного этапа к другому (какова была задача этапа, что уже сделано, что предстоит

делать далее по отношению к поставленной цели, готовность к переходу на новый этап). Используемые методы (репродуктивные, продуктивные) соответствуют цели урока, данным педагогической и психологической диагностики. На уроке использованы один вид ЭОР. Смена видов работы на уроке не представлена, В построении урока многочисленные ошибки, которые студент не в состоянии исправить самостоятельно.

1 балл – план-конспект урока не подготовлен.

Критерии оценки выполнения практических заданий (уровни владений освоения дисциплинарных частей компетенций при выполнении практических заданий)

Балл за владения	Уровень приобретенный	Критерии оценивания уровня приобретенных владений
5	Максимальный	Студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы
4	Средний	Студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов
3	Минимальный	Студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы допущено много неточностей
2	Минимальный уровень не достигнут	При выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на

Балл за владения	Уровень приобретеня	Критерии оценивания уровня приобретенных владений
		дополнительные вопросы допущено множество неточностей

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

Основная:

1. Алтунина И.Р. Социальная психология (Электронный ресурс): учеб. для акад. бакалавриата. – М.: Юрайт, 2018. 1 on-line, 427 с.. - (Бакалавр). - Библиогр. в конце гл.. - Лицензия до 31.12.2018. - ISBN 978-5-534-01317-7: Б.ц.

Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт(1)

2. Панфилова, А. П. Взаимодействие участников образовательного процесса: учеб. для бакалавров/ А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под ред. А. П. Панфиловой. - Москва: Юрайт, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 487 с.: ил., табл., рис.. - (Бакалавр. Базовый курс). - Библиогр.: с. 485-487 (44 назв.). - Лицензия до 27.10.2020 г.. - ISBN 978-5-9916-3314-7: 500 экз..

Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ч.з.N1(1), Сетевой ресурс(1)

3. Психология и педагогика в 2 ч. Часть 1. Психология : учебник для академического бакалавриата / В. А. Слостенин [и др.] ; под общ. ред. В. А. Слостенина, В. П. Каширина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 230 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01837-0.

Дополнительная:

1. Подласый, И. П. Педагогика : учебник для прикладного бакалавриата / И. П. Подласый. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 576 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — Лицензия до 31.12.2018. - ISBN 978-5-534-03772-2. -ДОП

Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт(1)

2. Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ Моск. пед. гос. ун-т; под общ. ред. А. С. Обухова. - Москва: Юрайт, 2015. - 421, [2] с.: ил., рис., табл.. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр. в конце разд. и в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-9916-5232-2 Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N2(1)

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. window.edu.ru (единое окно доступа к образовательным ресурсам)
2. <http://www.biblioclub.ru/>
3. <http://elibrary.ru>
4. <http://e.lanbook.com/>
5. www.mon.gov.ru (сайт Министерства образования и науки РФ)
6. www.pedlib.ru
7. «Национальная электронная библиотека» (<http://xn--90ax2c.xn--p1ai/>).
8. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>).
9. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>).
10. ЭБС «Лань» (<http://e.lanbook.com/>).
11. Электронная библиотека ЮРАЙТ <http://www.biblio-online.ru>
12. ЭБС «Айбукс.py/ibooks.ru» (<http://ibooks.ru/>).
13. <http://nsportal.ru/> Социальная сеть работников образования
14. <http://www.vashabnp.info/load/4-1-0-254> - Библиотека начинающего педагога

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

Алгоритм деятельности преподавателя и студентов при подготовке реферата, доклада, выступления защите групповых проектов

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи,	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
информации, способов представления результатов; – установление критериальной оценки результата и процесса	высказывает предположения	исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Оформление работы, подготовка к представлению результатов	Консультирует в оформлении реферата и презентации	Оформляет конечные результаты
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента	Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Методические рекомендации по видам занятий

Лекция

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала.

Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические занятия

Цель освоения дисциплины – формирования базовых педагогических компетенций студентов непедагогических направлений подготовки, формирование понимания значимости профессии педагога для реализации профессиональных и личностных устремлений; обучение основам ведения педагогической деятельности, умениям проектировать современное образовательное пространство с учетом современных образовательных технологий в своей предметной области, основам педагогической рефлексии.

Общая концепция построения практических занятий

На практических занятиях в зависимости от темы занятия выполняется разбор конкретных ситуаций, решение кейс-задач, организуется дискуссия, представляются доклады с презентациями.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа осуществляется в виде: изучения литературы; эмпирических данных по публикациям и из практики работы педагога начальных классов; работы с лекционным материалом; самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины; поиска и обзора литературы и электронных источников; чтения и изучения учебника и учебных пособий.

Подготовка к контрольным мероприятиям

Текущий контроль осуществляется в виде устных опросов, обсуждения результатов индивидуальной работы (доклад с презентацией, реферат), обсуждения результатов групповой работы (решение кейс-задач, защита групповых проектов, дискуссия) тестирования.

При подготовке к *опросу* студент должен освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

Подготовка к *индивидуальным работам* требует от студента не только повторения пройденного материала на аудиторных занятиях, но поиска и анализа материала, выданного на самостоятельное изучение.

Подготовка к *групповой работе* требует от студента не только повторения пройденного материала на аудиторных занятиях, но поиска и анализа материала, выданного на самостоятельное изучение, поиск аргументов и контраргументов в защиту своего мнения, настройку на командную работу.

При подготовке к аудиторному *тестированию* необходимо повторить материал лекционных и практических занятий по отмеченным преподавателем темам.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Проблемы коммуникации в общем и специальном образовании» широко используются информационные технологии такие как:

- Портал БРС
- Прикладное программное обеспечение – пакет Microsoft Office.
- Информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет».
- Учебно-методический комплекс дисциплины на электронной образовательной платформе БФУ им. И. Канта <https://lms-3.kantiana.ru>
- Портал тестирования БФУ им. И. Канта <https://pt.kantiana.ru>
- Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru/>
- Библиотека БФУ им. И. Канта <HTTP://LIB.KANTIANA.RU/>
- свободный доступ к базам данных, представленных на сайте библиотеки БФУ им. И. Канта
- чтение лекций с использованием слайд-презентаций;
- рефераты и доклады студентов с использованием мультимедийных презентаций;
- использование информационных (справочных) систем:
- Национальной электронной библиотеки (<http://xn--90ax2c.xn--p1ai/>);
- Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>);
- поисковой системы Google Scholar (<https://scholar.google.com/citations?user=InsOR8EAAAAJ&hl=ru>).

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Педагогический модуль» используются: аудитории корпуса №4, занятия проводятся с применением видеопроектора, компьютерной техники и программного обеспечения.

Краткий конспект учебных занятий (не более 2 страниц) согласно тематическому плану

Тема 1. Педагогика как наука

1. Этапы развития педагогической науки

Термин «педагогика» образовался от греческих слов *paides* – «дитя» и *gogos* – «вести». Постепенно слово «педагогика» стало обозначать искусство «вести ребенка по жизни», т. е. воспитывать и обучать, направлять его духовное и физическое развитие. Таким образом, во всех изданиях справочного, научного и учебного характера педагогика рассматривается как наука о воспитании и обучении, но не только.

Уже в трудах древнегреческих философов – **Гераклита (530–470 гг. до н. э.)**, **Демокрита (460 – нач. IV в. до н. э.)**, **Сократа (469–399 гг. до н. э.)**, **Платона (427–347 гг. до н. э.)**, **Аристотеля (384–322 гг. до н. э.)** и др. – содержалось немало глубоких мыслей по вопросам воспитания.

Первобытно-общинный строй На заре цивилизации в первобытно-общинном строе цель воспитания состояла в приобретении жизненного опыта и трудовых умений и навыков.

Античная Греция (Спарта и Афины) Вследствие того что Спарта – это город, где главенствующую роль играл спорт, то и целью воспитательного и педагогического процесса считалось воспитание и подготовка мужественных и выносливых воинов, которые позже могли стать рабовладельцами. В отличие от Спарты, целью воспитания в Афинах становится умственное, нравственное, эстетическое и физическое развитие человека, поскольку считался идеальным тот, кто прекрасен и в физическом, и в нравственном отношении.

Древний Рим и Римская империя В древнем Риме существовала практика семейного образования, когда все обучение велось в стенах дома. Но, так же как и в Афинах, характер образования зависел от материального достатка и социального положения семьи. Во времена Римской империи все школы получили статус государственных и готовили чиновников, преданных императорской власти. Во времена христианства учителями назначались представители духовенства. Воспитание все больше приобретало религиозный характер.

Средневековье (XIV—XVIII вв.) Ярко выраженный религиозный характер носило воспитание в период Средневековья, образование во многом потеряло прогрессивную направленность. Поэтому целью воспитания являлось воспитание смиренного, терпеливого, покорного человека.

Возрождение (XIV—XVI вв.) Гуманисты проповедовали бережное и внимательное отношение к ребенку, предлагали уважать ребенка и видеть в

нем личность. **Т. Мор (1478–1535)** и **Т. Кампанелла(1568–1639)** Томас Мор предложил идею обучения детей на родном языке, а также большое значение Мор придавал физическому воспитанию. Кампанелла считал, что «изучение наук следует сочетать с регулярным посещением различных мастерских, чтобы дать воспитанникам технические знания и возможность сознательного выбора будущей профессии».

XVII в. Яркие представители педагогической школы этого времени – **Я. А. Коменский (1592–1670)** и **Дж. Локк(1632–1704)**. Отличительные особенности развития педагогики в данный период состоят в том, что педагогика выделилась в самостоятельную науку, хотя и осталась связана с философией, так как обе эти науки изучают бытие и развитие человека. Целью образования становится физическое и нравственное воспитание, формирование «дисциплины тела» и «дисциплины духа».

Просвещение (XVIII в.) Эпоха Просвещения пронизана идеями единения с природой, воспевания всего прекрасного и просвещенного(**Ж.-Ж. Руссо (1712–1778)**, **И. Г. Песталоцци (1746–1827)**)

XIX в. Продолжая идею образования эпохи Просвещения, **Ф. А. Вильгельм (1790–1886)** –призывал учитывать возрастные особенности ребенка в процессе обучения. **Дистервег(1790–1866)** и его сторонники проповедовали и провозглашали идею воспитания общечеловеческого масштаба, в человеке определяющим считалось определение, формирование и развитие его природных характерных качеств и способностей, полагаясь на естественные законы природы. **К. Д. Ушинский (1824–1870)** выделяет одним из ведущих принципов педагогики принцип народности.

XX в. В этот период целью воспитания становится развитие личности.

А. С. Макаренко (1888–1936) разработал методику трудового воспитания, определил основные принципы создания детского коллектива, выделил задачи педагогического руководства детским коллективом. Он детально изучал вопросы формирования сознательной дисциплины и воспитания детей в семье. Важным критерием был **гуманизм**.

В новое время стали преобладать гуманистические и демократические идеи, рыночные отношения, нормы жизни правового государства и гражданского общества. Все это по-новому ставит задачи перед педагогикой и воспитанием.

3. Предмет, объект и функции педагогики

Предметом педагогики является образование как целостный педагогический процесс. В данном случае педагогика является наукой, которая изучает сущность, закономерности, тенденции и перспективы развития педагогического образования. В связи с этим педагогика вырабатывает теорию и технологию организации образования, формы и методы, которые совершенствуют деятельность педагога и различные виды деятельности учащихся, а также стратегии и способы их взаимодействия.

Объект педагогики

Поэтому в качестве объекта педагогика имеет систему образовательных и педагогических явлений, связанных с развитием человека. Можно сказать,

что объектом педагогики является та действительность, которая обуславливает развитие человека в процессе деятельности общества.

Функции педагогической науки. Теоретическая функция осуществляется на трех уровнях: 1) **описательная** – предполагает исследование новаторского опыта ученых-педагогов; на описательном уровне изучает основы новаторского педагогического опыта; 2) **диагностический уровень** – предполагает выявление состояния педагогических процессов, эффективности деятельности преподавателя и учащихся, установление причинно-следственных связей; 3) **прогностический уровень** – представляет собой экспериментальные исследования педагогического процесса, а также построение на их основе моделей преобразования действительности.

Технологическая функция также осуществляется на трех уровнях реализации: 1) **проективный уровень** – предполагает формирование критериев и принципов построения учебного пособия, составление методических разработок; 2) **преобразовательный уровень** – изучает и внедряет опыт педагогической науки; 3) **рефлексивный уровень** – предполагает определение степени влияния результатов исследований на практику образовательной деятельности и последующую коррекцию.

4. Задачи и методы педагогики

Педагогика решает **теоретические задачи**: 1) определение закономерности процесса обучения, воспитания и образования; 2) изучение и обобщение опыта педагогической деятельности различных школ; 3) разработка и внедрение новых методов, форм, систем обучения и управления образовательными структурами; 4) изучение и внедрение результатов исследований в практику преподавания; 5) постановка целей и планирование образования на ближайшее и отдаленное будущее.

Научные методы педагогики: 1) педагогическое наблюдение; 2) исследовательская беседа; 3) изучение школьной документации и продуктов деятельности учащихся; 4) педагогический эксперимент; 5) изучение и обобщение передового педагогического опыта.

Тема 2. Инклюзивное образование в современном мире (2 часа)

Специальное образование прошло длительный путь становления и развития. Отечественные исследователи (Н.М. Назарова, Н.Н. Малофеев, В.И. Селиверстов, Л.М. Шипицына и др.) выделяют в истории становления специального образования несколько периодов, которые имеют свою специфику в странах Европы и в России.

Первый этап в странах Западной Европы приходится на период с IX—III в. до н.э. до начала XII в., а в России - с 996 г. по 1715 г. В этот промежуток времени цивилизация прошла путь от агрессии и нетерпимости к осознанию необходимости заботиться о людях с особыми образовательными потребностями.

Вторым этапом становления специального образования условно считается период с XII по XVIII в., в течение которого государственная политика менялась от осознания необходимости призрения лиц с особыми образовательными потребностями к осознанию возможности обучения глухих и слепых детей.

Период с конца XVIII до начала XX в. в Западной Европе и с 1806 по 1927 г. в России обозначают как третий этап становления систем специального образования. Он характеризуется продвижением от осознания возможности обучения детей с сенсорными нарушениями к признанию права детей с особыми образовательными потребностями на образование.

Четвертый этап продолжался с начала XX в. до 1970-х гг. в странах Западной Европы и с 1927 по 1991 г. в России. В это время на государственном уровне была осознана необходимость специального образования для всех, нуждающихся в нем.

Современный этап развития специального образования начинается с 1971-1975 гг. данный этап характеризуется переходом к интеграции и инклюзии детей с ОВЗ в общеобразовательную среду.

Различаются по степени включенности детей с ОВЗ в социум: сегрегационная, интегрированная, инклюзивная

Сегрегация (от лат. segregatio-отделение) – принудительная изоляция их от общества, от полноценного образования и от нормативно развивающихся сверстников.

Сегрегационное образование осуществляется либо на дому при помощи компьютерных технологий (дистанционное обучение), либо в коррекционных образовательных учреждениях (детских садах, школах) интернатного типа.

Интеграция (от лат. integratio-соединение, восстановление) характеризуется созданием специальных условий для детей с ОВЗ в рамках уже существующей образовательной системы без кардинального изменения ее самой.

Интеграционное образование осуществляется в коррекционных группах или классах общеобразовательных учреждений (детские сады, школы)

Инклюзия (от фр. inclusif– включающий в себя; от лат. – заключаю, включаю) - включение детей с ОВЗ в обычные группы или классы общеобразовательных учреждений(детские сады, школы) или психологических центров.

«Интегрированное» образование предполагает создание коррекционных классов в массовых школах и групп в детских садах. Это первый шаг от классической системы специального образования (предполагающей полную сегрегацию «особых» и «нормальных» детей), в сторону образования, признающего различия между людьми как ценность и

понимающего каждого человека. как полноправного участника образовательного процесса.

«Инклюзивное» образование — это признание ценности различий всех детей и их способности к обучению, которое ведется тем способом, который наиболее подходит этому ребенку. Это гибкая система, где учитываются потребности всех детей, не только с проблемами развития, но и разных этнических групп, пола, возраста, принадлежности к той или иной социальной группе.

основные принципы инклюзивного образования:

1. Ценность человека не зависит от его способностей и достижений.
2. Каждый человек способен чувствовать и думать.
3. Каждый человек имеет право на общение и на то, чтобы быть услышанным.
4. Все люди нуждаются друг в друге.
5. Подлинное образование может осуществляться только в контексте реальных взаимоотношений.
6. Все люди нуждаются в поддержке и дружбе ровесников.
7. Для всех обучающихся достижение прогресса скорее может быть в том, что они могут делать, чем в том, что не могут.
8. Разнообразие усиливает все стороны жизни человека.

Классы инклюзивного обучения открываются в общеобразовательных учреждениях с целью создания целостной системы, обеспечивающей оптимальные условия для обучения, воспитания и социальной адаптации детей с особыми образовательными потребностями и соответствии с их возрастными и индивидуальными особенностями, уровнем актуального развития, состоянием соматического и нервно- психического здоровья. Инклюзивные классы могут быть организованы во всех видах общеобразовательных учреждений, реализующих образовательные программы начального общего, основного общего, среднего (полного) образования, создавших специальные условия для пребывания и обучения детей с особыми образовательными потребностями.

Дети принимаются в инклюзивный класс только с согласия родителей (законных представителей). Дети с особыми образовательными потребностями принимаются в инклюзивный класс в соответствии с заключением ПМПК.

Диагностические классы открываются в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях с целью определения образовательного маршрута учащегося, определения особенностей его психолого-педагогического сопровождения и выработки рекомендации

родителям о возможных перспективах дальнейшего обучения ребенка. В диагностический класс принимаются дети 6,5-8 лет, имеющие особенности развития, не прошедшие ранее организованного дошкольного обучения или посещавшие дошкольные учреждения разного вида. Зачисление в диагностический класс осуществляется с согласия родителей и по рекомендации ПМПК, комплектующей инклюзивные образовательные учреждения.

Система сопровождения и поддержки детей с ОВЗ с помощью тьютора. Цель деятельности тьютора заключается в успешном включении ребенка с ОВЗ в среду общеобразовательного учреждения. Тьютор может стать связующим звеном, обеспечивающим координацию педагогов, специальных педагогов, психологов, других необходимых ребенку специалистов на каждом этапе образовательного процесса

Нормативно-правовую основу для организации образования лиц с ОВЗ, детей с инвалидностью, в Российской Федерации составляют документы нескольких уровней:

- международные (подписанные СССР или Российской Федерацией);
- федеральные (Конституция, законы, кодексы – семейный, гражданский и др.);
- правительственные (постановления, распоряжения);
- ведомственные (Министерства образования СССР и Российской Федерации и др.);
- региональные - на уровне субъекта РФ (правительственные и ведомственные);
- муниципальные, включая правовые акты конкретных организаций.

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья в ФЗ «Об образовании в РФ» (ст.79, п. 3) понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и другие условия, без которых

невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Особенности работы междисциплинарной команды при разработке и реализации АОП:

1. Разрабатывается в рамках деятельности ППк ОО коллегиально, с учетом рекомендаций ИПР ребенка-инвалида, ПМПК.
Учитель, родители – полноправные участники работы над АОП;
2. Разрабатывается на определенный ограниченный во времени период (учебный год);
3. По окончании периода производится оценка достижений ребенка – динамики его развития, освоения образовательной программы, адаптации в группе сверстников, школьном коллективе. Так же предполагается анализ динамики и эффективности работы учителя (воспитателя) и специалистов психолого-педагогического сопровождения. По результатам всех заключений происходит корректировка программы (плана);
4. Формулировки цели и задач АОП, критериев достижений ребенка с ОВЗ (ребенка-инвалида) носят максимально конкретный характер;
5. Закреплены ответственность и регламент деятельности всех участников совместной работы.

Тема 3. Преподавание и воспитательная деятельность

Цель: обозначить важность организации воспитательной работы, определить ее особенности, основные формы и методы.

Задачи:

1. Закрепить понимание значения терминов «воспитание», «обучение».
2. Изучить цели, воспитания, факторы, содержание, а также нормативно-правовые основы воспитательной работы..

Вопросы для обсуждения (дискуссия):

1. Профессиональная компетентность педагога.
2. Общие характеристики понятий «преподавание» и «воспитательная работа» и их отличия.
3. Формы и методы воспитательной работы.
4. Критерии эффективности воспитательной работы.

Практические задания:

- составить краткую программу воспитательной работы для 5 класса.

Тема 4. Психолого-педагогическое взаимодействие субъектов образовательного процесса

Цель: уметь анализировать психолого-педагогическое взаимодействие с точки зрения целесообразности используемых педагогом стратегий и тактик.

Задачи:

1. Определить содержание понятия «психолого-педагогическое сопровождение».
2. Изучить стратегии взаимодействия между учителем и учениками/родителями.

Дискуссия проходит в групповой форме. Студенты делятся на группы, обсуждают ситуации из своей школьной жизни и выбирают одну из них для последующего анализа. Далее результаты работы групп представляются всем участникам.

Вопросы для обсуждения (дискуссия):

- 1) Насколько типичной является описанная ситуация?
- 2) Какой тип стратегий использовал педагог во взаимодействии с классом (с учеником / учениками)?
- 3) На какую перспективу (краткосрочную или долгосрочную) ориентированы эти стратегии? Докажите.
- 4) Поставьте себя на место участников. Что они чувствовали, о чем думали, к чему стремились, каковы были их мотивы?
- 5) Как бы вы поступили в этой ситуации?

Задание:

1. Что делать, если ребенок нарушает правило? Продемонстрируйте алгоритм действий взрослого
2. Продемонстрируйте технику рефлексивного слушания: выяснение
3. Продемонстрируйте технику рефлексивного слушания: перефразирование
4. Продемонстрируйте технику рефлексивного слушания: отражение чувств

Тема 5. Современные аспекты преподавания учебного предмета с практикумом

Цель: сформировать представления по проектированию контекста педагогической деятельности.

Задачи:

1. Проанализировать образовательные ресурсы сети Интернет составить перечень сайтов, которые помогут разработать методические материалы к уроку по учебному предмету.
2. Изучить содержание представленных интернет-ресурсов учителей учебного предмета.
3. Проанализировать ФГОС ООО и определить содержание компонентов, необходимых для проектирования образовательной программы.
4. Разработать памятку составителю учебного плана (образовательной программы) образовательного учреждения.
5. Разработать схему представления результатов выбора системы средств обучения.
6. Научиться определять цели и результаты обучения.
7. Научиться правильно определять и выбирать технологии обучения, адекватные целям и задачам обучения.

Задания:

2) Примерные темы проектов:

1. Применение средств ИКТ в учебной деятельности.
2. Использование социальных сетей в образовательном процессе на примере сети «ВКонтакте»
3. Использование MS Access при обучении информатике.
4. Использование программы Flowgorithm на уроке информатики для изучения блок-схем учениками.
5. Применение Adobe Photoshop при обучении информатике.
6. Психологическое здоровье детей (проблемы троллинга, буллинга, безопасности в Интернете) 5-7 классы
7. Профориентация 7-8 классы: «Твой выбор»
8. Стресс перед экзаменами 9 и 11 классы
9. Школьная успешность
10. Советы учеников учителям
11. Я в школе (что меня устраивает, что не устраивает в моей школе)
12. Высокоэффективный класс. Творчество и технологии в процессе обучения.
13. Проблемы подготовки студентов к преподаванию обществознания на основе организации деятельности учащихся.
14. Общие черты и особенности стандартов обществоведческого образования в РФ и зарубежных странах (на примере США).
15. Методы преподавания обществознания в 70-80 годах 20 века.
16. Проблемы подготовки студентов к преподаванию обществознания на основе организации деятельности учащихся.

17. Совершенствование учебного процесса через внеурочную деятельность.
18. Периодическая система химических элементов.
19. Введение в органическую химию.

Тема 6. Методика предметного обучения с практикумом на базе школ г. Калининграда

Цель: формирование у обучающихся знаний, умений и первоначального практического опыта по преподаванию учебных дисциплин (в соответствии с направлением обучения) на ступени среднего общего образования для последующего освоения ими необходимых компетенций по педагогической специальности.

Задачи:

1. Познакомиться с современными методами и технологиями обучения и диагностики в организации урочной и внеурочной деятельности в начальной школе;
2. Изучить способы реализации основных тенденций и целей образовательного процесса на современном этапе развития.
3. Овладеть способами осуществления педагогического сопровождения социализации и профессионального самоопределения обучающихся.
4. Овладеть способами организации продуктивного взаимодействия со всеми участниками образовательного процесса.

Задание:

- разработать план-конспект урока по учебному предмету (в соответствии с направлением подготовки).

Тема 10. Педагогическая дискуссионная площадка (образовательное событие)

Цель: способствовать саморефлексии студентов в педагогической деятельности.

Задачи:

1. Познакомиться с содержанием понятия «педагогическая рефлексия».
2. Изучить различные методы педагогической рефлексии;
3. Отработать навык рефлексии на основе выполнения упражнений.

Вопросы для обсуждения (дискуссия):

1. Как вы совершенствовали свое педагогическое мастерство?

2. Какими педагогическими технологиями вы овладели?
3. Реализовали ли вы в своем опыте современные подходы к педагогическому процессу и какие?
4. Проанализируйте собственный опыт работы с учащимися (или их родителями) и обобщите его.
5. Развили ли вы у себя профессионально значимые свойства и качества индивидуальности и личности. Какие?

Задание:

1. Выполнить упражнения (на выбор преподавателя):

Упражнение «Планета». Полезно проводить при подведении итогов какого-либо этапа работы и переходе на следующий этап. Ведущий предлагает представить себе ситуацию, что группа долгое время жила на некоторой планете. За время совместной работы накопились традиции группы, были выстроены определенные отношения, чему – то научились, что-то поменяли в своей жизни (в аспекте педагогического опыта). И вот пришло время покинуть эту планету и перебраться на другую. Там нас ждут неизбежные изменения, что-то новое, но кое-что действительно важное можно и нужно взять с собой с этой обжитой планеты. А что-то оставить.

Вопросы для совместного обсуждения:

- Что обязательно возьмем?
- Что оставим хорошего для других на нашей прежней планете?
- Какие «отходы нашей жизнедеятельности» на этой планете необходимо уничтожить?
- Какой хотим увидеть другую планету? Наши ожидания.

Упражнение «Календарь». Ведущий предлагает создать календарь предыдущего этапа работы группы. Участники вспоминают события, которые оказались для них важными (в аспекте приобретенного педагогического опыта), создается список. Список группируется по датам. Далее участники разбиваются на группы по количеству "листочков" календаря и оформить эту страничку. Для оформления можно использовать листы А3. Затем отрывной календарь брошюруется и вывешивается на стенку комнаты.

Упражнение «Зебра». Ведущий говорит участникам о том, что жизнь можно сравнить с зеброй: светлые полосы сменяются темными и предлагает вспомнить удачи и промахи прошедшего этапа работы группы (в аспекте приобретенного педагогического опыта). Каждое названное событие пишется на полосках бумаги своего цвета. Затем полосы приклеиваются на плакат. Если последняя полоса в «зебре» темная, ведущий вместе с участниками и обсуждает, что можно сделать, чтобы этот этап работы

радостным событием.

Упражнение «Бумеранг». Участники сидят в кругу. Один участник вспоминает самое важное для себя событие из жизни группы (называет только название, не раскрывая того, чем это событие понравилось или не понравилось ему). Следующий участник в кругу говорит о том, чем было для него названное событие (1 предложение), затем говорит третий участник и так далее. Таким образом, когда выскажутся все, у участника, начавшего круг, будет картинка того, чем было названное событие для других членов группы.

Метод «Шесть шляп». Для организации рефлексии значимых событий (этапов работы) может быть с успехом применен также метод организации мышления «ШЕСТЬ ШЛЯП» (автор Эдвард де Боно).

Шести участникам (или шести группам участников) предлагается выбрать одну из шляп по цвету. Цвет шляпы указывает на основные моменты, которые необходимо осмыслить и обобщить. Через 3 минуты обсуждений группы рассказывают о своих итогах всему классу.

Красная шляпа – рефлексия эмоций, предполагает осознание и описание испытанных во время работы чувств (без объяснения причин их возникновения).

Белая шляпа – перечисление нового знания, новых фактов, которые были в центре внимания на занятии.

Черная шляпа – выявление недостатков, рисков, опасений, связанные с изучаемым вопросом, и их обоснование.

Желтая шляпа – что было значимого, важного на занятии и почему.

Зеленая шляпа – поиск ответов на вопрос, где и как можно применить полученные знания и опыт, или как можно творчески подойти к изученной теме.

Синяя шляпа предполагает общий, философский вывод, обобщение того, что было прожито и осмыслено на занятии, перспективы дальнейших размышлений и действий.

2. Заполнить таблицу:

Цели профессиональной деятельности	Результат (что сделано, конкретные достижения)
Совершенствовать свое педагогическое мастерство	

Овладеть конкретной педагогической технологией	
Добиться высоких результатов в обучении	
Реализовать в своем опыте современные подходы к педагогическому процессу	
Добиться признания своих коллег	
Проанализировать собственный опыт работы с учащимися (или их родителями) и обобщить его	
Развивать у себя профессионально значимые свойства и качества индивидуальности и личности.	

Самостоятельная работа студентов организуется с целью формирования компетенций (УК-7). Варианты самостоятельной работы: подготовка групповых проектов и мультимедийных презентаций к ним.

Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для успешного освоения дисциплины сочетаются традиционные и инновационные образовательные технологии, которые обеспечивают достижение планируемых результатов обучения. Реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе интерактивных форм проведения занятий в объеме не менее 40% аудиторных занятий.

Основными образовательными технологиями, используемыми в обучении по дисциплине являются:

- технологии активного и интерактивного обучения – презентации, групповая работа, тренинговые упражнения, групповое задание;
- технологии проблемного обучения – практические задания и вопросы проблемного характера;
- кейс-технология – решение кейс-задач.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы коммуникации»

Шифр: 43.03.03

**Направление подготовки: «Гостиничное дело»
Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Остапенко Анжелика Анатольевна, кандидат филологических наук, доцент института гуманитарных наук

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета
Института экономики, управления и
туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических
наук Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка
2. Содержание дисциплины
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.....
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной и итоговой аттестации обучающихся.....
5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Пояснительная записка

Наименование дисциплины (модуля) «Основы коммуникации»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Основы коммуникации», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины

Целью курса является сформировать представление о коммуникации, ее моделях, уровнях и видах, структуре коммуникационного процесса, специфике массовой коммуникации как вида деятельности и процессе, о теориях взаимодействия с аудиторией, развить умение грамотно использовать возможности коммуникации в профессиональной деятельности.

1.2. Задачами дисциплины являются:

- сформировать представление о месте и роли профессиональной коммуникации в системе социальных коммуникаций;
- сформировать представление об основных этапах развития систем коммуникации;
- сформировать представление о современных теориях коммуникации, ее моделях, уровнях и видах;
- сформировать представление о структуре коммуникационного процесса;
- усвоить основные положения теорий с аудиторией в системе коммуникативного процесса;
- сформировать представление о современных тенденциях развития СК;
- развить способность грамотно использовать возможности коммуникации в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

УК- 3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде

УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).

УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

знать: определения базовых понятий и категорий теории коммуникации;

уметь: выстраивать (моделировать) коммуникацию по заданным моделям и видам;

владеть: 1) способностью к обобщению, анализу, восприятию информации;

2) базовыми навыками, составляющими коммуникативную компетентность личности, включая навык оценивания коммуникативной компетентности коммуникатора и коммуниканта, в том числе и в отношении собственной личности.

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.

знать: основные положения теорий взаимодействия и аудитории;

уметь: дифференцировать, характеризовать и оценивать формы, уровни и виды коммуникации; 2) использовать и при необходимости трансформировать теоретические модели в соответствии с конкретной (реальной) коммуникативной ситуацией;

владеть: навыками сравнительно-сопоставительного и системно-структурного анализа;

2. Указание места дисциплины в структуре ООП бакалавриата

2.1 в структуре основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 "Туризм" профиль «Гостиничная деятельность». «Основы коммуникации» является дисциплиной базовой части общенаучного цикла, входит в блок обязательных дисциплин. Учебный курс «Основы коммуникации» призван расширить и углубить представление студентов о современных формах, уровнях и видах коммуникации, структуре коммуникационного процесса, специфике массовой коммуникации и теориях взаимодействия СМК с аудиторией, развить умение грамотно использовать возможности коммуникации в профессиональной деятельности. Содержание дисциплины и система практических занятий позволяет студентам сформировать навыки анализа современных коммуникационных процессов, а организация самостоятельной работы предоставляет широкие возможности для оценки существующих коммуникативных установок с учётом теоретических положений и современной практики коммуникации.

1.2. Основные требования к начальной подготовке, необходимые для успешного изучения дисциплины. Для успешного освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы знания, касающиеся сущности и специфики коммуникации как процесса и вида деятельности, системы коммуникации в целом и менеджмента как информационно-коммуникативной деятельности, полученные в процессе обучения в школе или самостоятельно. Кроме того, студент должен владеть базовыми навыками межличностного общения и культуры речи. Курс «Основы коммуникации» расширяет представление обучающихся о системе как межличностной, так и групповой профессиональной коммуникации, ее особенностях, способствует более глубокому пониманию факторов и методов эффективной массовой коммуникации и является одним из базовых для изучения параллельных и последующих дисциплин, связанных с

различными аспектами дальнейшего освоения профессии, а также для профессионально-творческих практикумов и прохождения производственных практик. Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в п.1 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
УК-3	Философия	Основы коммуникации	Профессиональная этика и этикет
УК-4	Психология гостеприимства и организация гостиничного дела		Офисные технологии и документальное обеспечение деятельности

3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание основных тем курса

№	Наименование тематического модуля	Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме
1	Введение в теорию массовой коммуникации. Структура коммуникационного процесса. Участники коммуникации	Цели, задачи и место дисциплины в структуре подготовки магистров. Понятие коммуникации. Коммуникационный процесс и его структура. Субъекты коммуникации. Коммуникативное взаимодействие. Проблема типов объектов коммуникации. Вопрос о типе взаимодействия. Виды коммуникации и основания для их классификации.
2	Тема 2. Современные теории и модели коммуникации. Теории взаимодействия СК и аудитории.	Математическая модель коммуникации К. Шеннона и У. Уивера. Кибернетическая модель коммуникации Н. Винера. Социально-психологическая модель Т. Ньюкомба. Интегральная обобщенная модель коммуникации Б. Вестли и М. Маклина. Трансакционная модель коммуникации. Модель интегрированных социальных коммуникаций. Модель интегрированных маркетинговых коммуникаций. Уровни коммуникации: технический, влиятельный, семантический. Теории взаимодействия СК и аудитории: теории неограниченного и ограниченного влияния СК на аудиторию, теории воздействия аудитории на СК.
3	Тема 3. Стратегии устных деловых коммуникаций.	Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный

		<p>разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании.</p>
4	<p>Тема 4. Стратегии письменных деловых коммуникаций.</p>	<p>Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, , Проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема. Стандартный (нейтральный) порядок слов и инверсия. Синтаксис простого предложения. Проблема координации главных членов предложения. Использование причастных и деепричастных оборотов. Употребление безличных и пассивных конструкций. Стилистическое своеобразие конструкций с отглагольными существительными. Проблема расщепленного сказуемого и нанизывания косвенных падежей. Сложное предложение в официальном тексте. Стилистическое использование союзов.</p>
5	<p>Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика</p>	<p>Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.</p>

		Особенности конфликтов с потребителями и заказчиками рекламной продукции.
6	Тема 6. Социально-психологические аспекты делового общения.	Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения. Структурные компоненты аспекты и уровни общения. Типология коммуникации (классификации Э.Берна, Н.Сагатовского и др.). Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.
7	Тема 7. Барьеры в коммуникации и способы их преодоления.	Основания классификации и характеристика барьеров коммуникации: географические, социокультурные, лингвистические, организационные, личностные. Глубинная причина – ментальные коды (индивидуализм – коллективизм, дистанция власти, избегание неопределённости, мужественность – женственность, долгосрочная ориентация и др.). Производная причина – национальная социокультурная идентичность (национальный характер, восприятие окружающего мира, переживание времени и пространства, вербальные и невербальные способы общения, ценностные ориентиры, образы поведения, обычаи, нормы, роли, социальные группировки и отношения, культурно-специфические духовные объективации). Принадлежность участников коммуникации к низко- или высококонтекстной культуре как фактор выбора стиля коммуникации (имплицитный – эксплицитный). Пути преодоления социокультурных барьеров. Лингвистические барьеры, связанные с когнитивными затруднениями обработки лингвистической информации, решением нелингвистических задач на размышление, особенностями структуры иностранного языка. Причины лингвистических барьеров – многополярная межкультурная коммуникация и отсутствие унифицированного языка-посредника. Пути преодоления лингвистических барьеров. Личностные барьеры, вызванные культурным шоком, предубеждениями и стереотипами, стремлением оценивать и повышенной тревожностью. Пути их преодоления.
8	Тема 8. Развитие документной лингвистики и ее перспективы.	Основные тенденции развития документной коммуникации: лингвистический аспект. Организационная коммуникация и документная лингвистика. Тезаурус документных средств. Документная лингвистика в современном информационном обществе. Гильдия лингвистов-экспертов по документационным и информационным спорам (ГЛЭДИС). Инновационные направления документной лингвистики.

3.2. Тематика практических занятий

Практические занятия по дисциплине делятся на два вида:

1) обсуждение практических заданий, выполненных самостоятельно после изучения каждого раздела (см. учебно-методический блок УМК);

2) презентация и обсуждение групповых творческих исследовательских проектов, подготовленных студентами самостоятельно после изучения ряда тем.

№	Наименование темы	Содержание работы студентов
1	Тема 1. Введение в теорию коммуникации. Структура коммуникационного процесса. Участники коммуникации.	1. Выполнение практических заданий по теме 1 (см. учебно-методический блок УМК). 2. Выполнение тестовых заданий по теме 1 (см. диагностико-контролирующий блок УМК).
2	Тема 2. Современные теории и модели коммуникации. Теории взаимодействия СМК и аудитории.	1. Выполнение практических заданий по теме 2 (см. учебно-методический блок УМК). 2. Выполнение тестовых заданий по теме 2 (см. диагностико-контролирующий блок УМК). 3. Презентация и обсуждение творческих групповых проектов
3	Тема 3. Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций.	1. Выполнение практических заданий по теме 3 (см. учебно-методический блок УМК). 2. Выполнение тестовых заданий по теме 3 (см. диагностико-контролирующий блок УМК). 3. Презентация и обсуждение творческих групповых проектов
4	Тема 4. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	Деловая игра
5	Тема 5. Барьеры в коммуникации и способы их преодоления.	Деловая игра
6	Тема 8. Развитие документной лингвистики и ее перспективы.	1. Выполнение практических заданий по теме 6 (см. учебно-методический блок УМК). 2. Выполнение тестовых заданий по теме 6 (см. диагностико-контролирующий блок УМК).

Тематика самостоятельных и курсовых работ*

*Тематика самостоятельной работы студентов совпадает с тематикой практических занятий. Выполнение курсовых работ и рефератов не предусмотрено учебным планом по направлению «Туризм».

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Материалы лекций
2. Материалы практических занятий
3. Информационные ресурсы «Интернета»
4. Методические рекомендации и указания
5. Фонды оценочных средств
6. Учебники и учебно-методические пособия

7. Учебно-методический комплекс по дисциплине «Культурология»:
<http://lms-2.kantiana.ru/course/>

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины.

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Культурология»

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций		
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине
Тема 1. Введение в теорию массовой коммуникации. Структура коммуникационного процесса. Участники коммуникации	УК-3	тестирование	-	
Тема 2. Современные теории и модели коммуникации. Теории взаимодействия СК и аудитории.	УК-3	- выступление на семинаре; тестирование		
Тема 3. Стратегии устных деловых коммуникаций.	ОК-4	- выступление на семинаре;		

		тестирование		
Тема 4. Стратегии письменных деловых коммуникаций.	УК-4	- выступление на семинаре тестирование		
Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	УК-3	- выступление на семинаре; тестирование		
Тема 6. Социально-психологические аспекты делового общения.	УК-3	- выступление на семинаре; тестирование		
Тема 7. Барьеры в коммуникации и способы их преодоления.	УК-5	- выступление на семинаре; тестирование		
Тема 8. Развитие документальной лингвистики и ее перспективы.	УК-3	- выступление на семинаре; тестирование		
				экзамен

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

№ темы раздела дисциплины (модуля)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Индекс компетенции	Этапы формирования компетенций									
УК-4			+	+	+			+	+	+
УК-3		+				+			+	+

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Уровни сформированности компетенций	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Компетенция сформирована.	Компетенция сформирована.	Компетенция сформирована.

	Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
--	--	--	--

Поскольку практически всякая учебная дисциплина призвана формировать сразу несколько компетенций, критерии оценки целесообразно формировать в два этапа.

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключена в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.

Шкала оценивания компетенций

1 этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в	Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям,	Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном	Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в

<p>применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины</p>	<p>решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне</p>	<p>формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке</p>	<p>рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи</p>
--	---	--	--

2 этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
<p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии хотя бы одной компетенции</p>	<p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность до-формирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»</p>	<p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на</p>	<p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у</p>

		повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».	обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных компетенций
--	--	--	---

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

6.3.1 Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Перечень проверяемых компетенций

ОК-3 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Тест 1. Отметьте условия реализации ДЕЛОВОЙ коммуникации:

- 1) информационное содержание коммуникации;
- 2) обязательность контактов всех участников коммуникации;
- 3) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
- 4) выражение эмоционального состояния участников коммуникации;
- 5) ситуативные ограничения.

Тест 2. Коммуникация – это

- 1) обмен идеями;
- 2) общение;
- 3) трансляция информации через средства технической связи;
- 4) стилистическое оформление речи.

Тест 3. Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:

- 1) инструментальная;
- 2) поэтическая;
- 3) интегративная;
- 4) магическая;
- 5) функция социального контроля.

Тест 4. Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера:

- 1) барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления;
- 2) логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи;
- 3) логический барьер возникает из-за национальных особенностей участников коммуникации.

Тест 5. Трудности эффективного слушания возникают из-за

- 1) низкой техники чтения;
- 2) отключения внимания;
- 3) незнания законов построения речи.

Тест 6. Определите размеры «личной» зоны деловой коммуникации:

- 1) менее 45 см;
- 2) 45 см - 120 см;
- 3) 1,2 м – 3,5 м;
- 4) Более 3,5 м.

Тест 7. Отметьте характеристики, соответствующие типу «случайный посетитель выставок и ярмарок»:

- 1) ориентированность на общую информацию;
- 2) планомерная подготовка к посещению выставки (ярмарки);
- 3) предпочтение общения непосредственно с изготовителем;
- 4) использование посещения выставки (ярмарки) для развития деловых контактов;
- 5) использование посещения выставки (ярмарки) для сбора технической информации.

Тест 8. Отметьте характеристики, соответствующие коммуникативно-ролевому типу «космополит»:

- 1) занимает лидерские позиции в коллективе;
- 2) является «поставщиком» свежих идей;
- 3) чаще других контактирует с внешней средой;
- 4) контролирует потоки сообщений в организации;
- 5) находится на пересечении информационных потоков.

Тест 9. Деловая коммуникация – это

- 1) информационно-целевое общение;
- 2) управленческое общение;
- 3) предметно-целевое общение;
- 4) «зондирующее» общение.

Перечень проверяемых компетенций

ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Тест 10. Отметьте вопросы, необходимые для самоанализа перед деловой беседой:

- 1) каковы предположения о целях собеседника;
- 2) каким образом избежать обозначения собственной цели;
- 3) какие коммуникативные барьеры могут возникнуть;
- 4) какими способами активизировать конфронтационный стиль взаимодействия;
- 5) насколько раскрывать свои позиции.

Тест 11. Отметьте характеристики, соответствующие понятию «партнерский подход к переговорам»:

- 1) реализуется путем совместного с партнером анализа проблем;
- 2) использует приемы военной тактики;
- 3) ориентируется на однозначную «победу» в переговорном процессе;
- 4) ориентируется на стимулирование эффективного взаимопонимания.

Тест 12. Отметьте возможные варианты концовки выступления:

- 1) призыв к действию;
- 2) постановка вопроса;
- 3) моделирование ситуации, вызывающей смех;
- 4) перечисление исследователей обозначенной проблемы;
- 5) цитирование.

Тест 13. Телефон – это техническое средство:

- 1) информирования;
- 2) обслуживания;
- 3) демонстрации.

Тест 14. Отметьте функцию, наиболее полно реализуемую в процессе рекламной коммуникации:

- 1) информационная;
- 2) волюнтаристическая (воздействия);
- 3) аккумулятивная (накопления информации).

Тест 15. Отметьте приятые в практике критерии классификации деловой документации:

- 1) по грифу;
- 2) по важности;
- 4) по срокам исполнения;
- 5) по способу передачи;

3) по назначению; б) по эффективности.

Тест 16. Напишите основные характеристики активного слушания.

Тест 17. Укажите, к какому типу письма, относится письмо-рекламация?

- 1) Коммерческое
- 2) Некоммерческое

Перечень проверяемых компетенций

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию

Контрольная работа по курсу «Деловые коммуникации»

Вариант 1.

Задание 1. Подберите в художественной литературе (М. Булгаков, И. Тургенев и т. д.) отрывок, где представлена деловая беседа. Охарактеризуйте с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель делового совещания.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в литературе»

Вариант 2.

Задание 1. Подберите публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте варианты возможного развития ситуации.

Задание 2. Опишите игровую модель пресс-конференции.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 3.

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру пресс-конференции и деловой беседы. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 4.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру функционально-смысловых типов речи (слушание, говорение, чтение, письмо). Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данного типа речи.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель «мозгового штурма».

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 5.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример переговоров. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта внутри фирмы на почве нарушения корпоративной культуры.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 6.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру дискуссии и публичной речи. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликтной ситуации между представителями фирм-партнеров.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 7.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру самопрезентации и делового совещания. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель отчета психолога после индивидуальной и группой работы с сотрудниками фирмы на предмет их психологической совместимости.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 8.

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и торгов. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель корпоративной культуры.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 9.

Задание 1. Подберите в художественной литературе три примера деловой беседы. Охарактеризуйте каждый пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. Сравните поведение участников коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель дискуссии по вопросу формирования имиджа фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» .

Темы практических и семинарских занятий

Перечень проверяемых компетенций

Виды и типы работ на практических занятиях

Тематика семинаров

способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

1. Семинар «Специфика делового общения». Группа разбивается на подгруппы, которые готовят вопросы и упражнения по заданной теме, задают их другой группе и оценивают результаты.

2. Тренинг «Коммуникативные барьеры». Студентам предлагаются ситуации, которые анализируют коммуникативные барьеры, их причины, предлагают и обосновывают варианты их преодоления.

3. Тренинг «Личное влияние». Студенты знакомятся с различными стратегиями и тактиками личного влияния в процессе делового общения.

способность эффективно использовать лексические, грамматические, семантические, стилистические нормы современного русского языка в профессиональной деятельности

4. Практическое занятие «Технологии делового общения». Практическое занятие посвящено знакомству с вербальными и невербальными способами деловой коммуникации. Запись на видео ролевых сюжетов, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.

5. Деловая игра «Устное выступление». В ходе деловой игры студентам предлагается провести устную презентацию с соблюдением всех риторических правил.

6. Тренинг «Деловое письмо». Студенты самостоятельно пишут резюме, заявление, объяснительные записки, деловые письма.

7. Деловая игра «Разрешение конфликта». Студенты выступают в роли конфликтологов, анализируют, диагностируют организационные конфликты и рекомендуют способы их разрешения.

Понимание специфики коммуникации в разных сферах профессиональной деятельности (журналистике, ПР, рекламе).

8. Конференция «Кросс-культурный анализ деловых коммуникаций». Студенты готовят тезисы и выступления по национальным особенностям делового общения в различных странах.

9. Деловая игра «Этикетные модели общения». Студенты готовятся и демонстрируют правила встречи, приветствия и представления деловых партнеров, нормы общения по телефону, правила рассадки за столом и т.д.

6.3.4. Итоговый контроль по дисциплине

Вопросы для промежуточного и итогового контроля

1. История, современное состояние и перспективы развития официально-делового стиля русского языка.

2. Официально-деловой стиль в системе стилей современного русского литературного языка.

3. Общелитературная норма и стилевое своеобразие деловой речи.

4. Проблема канцелярита.

5. Основные жанры служебных документов. Взаимодействие жанра и стиля.

6. Канцелярские слова и конструкции как строевая основа деловой речи.

7. Использование заимствованных слов в текстах служебных документов.

8. Использование терминов в текстах служебных документов.

9. Тавтология и плеоназм в текстах служебных документов.

10. Ошибки в текстах служебных документов, связанные с паронимией.

11. Графические сокращения и сложносокращенные слова в текстах служебных документов.

12. Цифровая информация в текстах служебных документов.

13. Географические названия; наименования учреждений, предприятий, организаций, должностей, документов в текстах служебных документов (проблемы использования прописных букв и кавычек).

14. Глагол и имя в текстах официально-делового стиля (отглагольные существительные, расщепленное сказуемое, пассивные и безличные конструкции).

15. Причастные и деепричастные обороты в текстах служебных документов.

16. Порядок слов и строение предложения в текстах служебных документов.

17. Композиция текста документа. Понятие этикетной рамки.

18. Логические основы композиции текста документа. Правила деления понятий.

19. Логические правила дефиниции. Ошибки в определениях.

20. Логические правила аргументации. Приемы проверки аргументов.

21. Основные принципы работы редактора. Специфика редактирования текстов служебных документов.

22. Этапы редактирования. Виды правки. Ответственность редактора.

Требования к зачету (экзамену)

Допуском к экзамену (зачету) является выполнение контрольной работы. Материалы контрольной работы представлены ниже. Экзамен считается сданным, когда студент успешно ответил на экзаменационные вопросы. Экзаменационный билет включает в себя вопросы по теоретической и практической части учебного курса.

Критерии выставления итоговой оценки

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на семинарских занятиях в форме:

1. опроса студентов в соответствии с темами семинарских занятий;
2. решения профессионально-ориентированных задач в рамках изучаемого курса.

Итоговый контроль проводится в форме экзамена.

Допуск к экзамену получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на семинарских занятиях и подготовившие выступление (презентацию). Экзаменационный билет содержит два вопроса и практический материал.

Оценка «зачтено» предполагает выполнение работы, характеризующейся отметками «Отлично», «хорошо», «удовлетворительно».

Оценка «незачтено» предполагает получение отметки «неудовлетворительно».

6. Критерии выставления оценок

Отметка «отлично» (зачтено) ставится, если:

- студент знает основные разделы дисциплины,
- знает определения основных понятий и умеет оперировать ими,
- подкрепляет свой ответ на вопрос знаниями как теоретического, так и практического характера. Умело приводит примеры.

Отметка «хорошо» (зачтено) ставится, если:

- студент знает основные разделы дисциплины,
- знает определения основных понятий и умеет оперировать ими,
- может объяснить жанровые противоречия, определяет типы ошибок и может их исправить в СМИ.

Отметка «удовлетворительно» (зачтено) ставится, если:

- студент знает основные разделы дисциплины,
- знает определения основных понятий и умеет оперировать ими, но в ответе на вопросы отсутствуют понятия, необходимые для полного раскрытия вопроса билета, нарушается логика изложения материала, либо студент ответил только на один вопрос билета.

.

Отметка «неудовлетворительно» (незачет) ставится, если:

- студент не знает основные разделы дисциплины,
- не знает определения основных понятий,
- не ориентируется в материале курса.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

Дисциплина "Деловая коммуникация" изучается в течение второго и третьего семестров и завершается зачетом. Предварительная оценка определяется обычно текущей оценкой за работу на занятиях, отчетами о самостоятельной работе (в ходе устных собеседований или письменных работ). Формы организации обучения: практические занятия, отчеты о самостоятельной работе над источниками. Обычно все эти занятия проводятся в аудиториях в соответствии с расписанием. Работа студентов направляется программой дисциплины, минимальными требованиями по освоению тематики, методическими рекомендациями, заданиями к практическим занятиям, примерными темами рефератов. Практические занятия снабжают студентов начальной информацией и ориентируют на самостоятельную работу. Главной самостоятельной работой студентов является освоение предложенных источников (монографии; статьи), а также подготовка к практическим

занятиям, что также предполагает чтение учебников и другой рекомендованной литературы по курсу, подготовка сообщений (докладов), составление рефератов (эссе). При освоении курса студентам полезно будет обратить внимание на возможность индивидуальной работы с преподавателями в режиме консультации. Как правило, все преподаватели проводят консультации в качестве плановой нагрузки (в течение семестров, по утвержденному графику). Информацию о месте и времени консультации можно получить на кафедре, преподаватели которой ведут занятия, а также на информационных стендах или электронных страницах высшего учебного заведения. Для консультативной работы поощряется использование электронной почты.

Методические рекомендации для преподавателей к изучению дисциплины Учебный курс "Деловая коммуникация" имеет теоретико-логическую структуру и соотносится с практической направленностью изучаемого материала. Содержание представлено в виде системы практических занятий и самостоятельной работы студентов с обсуждением, эссе, рефератов, сообщений и других результатов самостоятельной работы. Обсуждение рефератов и проблем, выносимых на практические занятия, следует строить таким образом, чтобы студенты с помощью преподавателя могли овладеть навыками анализа различных социологических школ и направлений. Для этого вопросы должны ставиться преподавателем в проблемной форме, с «открытым вариантом ответа», т.е. без заранее предоставленной схемы. Взаимодействие преподавателя и студента осуществляется как элемент управления, то есть целесообразного регулирования учебной деятельности. Смысл такого взаимодействия состоит в том, что преподаватель создает оптимальные условия, при которых студент познает суть своей будущей деятельности и планомерно наращивает знания, постепенно формирует навыки. Важным представляется обсуждение на практических занятиях текущих проблем, связанных с развитием социологического знания.

Преподаватель и студенты находятся в едином образовательном пространстве, в котором первый выполняет управленческие функции, а вторые отражают происходящее сквозь призму образования и самоуправления. В итоге образуется деятельностное поле, в котором представлены обе стороны дидактического процесса. Это и представляет развивающую модель подготовки студентов, основанную на целевом подходе, что изменяет позицию обучающихся. Возрастает роль методологии в организации деятельности, основанной на системе взаимосвязей преподавателя и студента, что позволит последнему самостоятельно анализировать различные школы и направления социологии.

Структура освоения учебной программы "Деловая коммуникация" позволяет осуществлять различные формы индивидуальной и групповой работы.

Методические рекомендации по проверке и оценке самостоятельной работы студентов.

Оценка самостоятельной работы студентов основывается на следующих критериях:

1. Формальные критерии, выполнение которых обязательно:
 - выполнение групповой и индивидуальной работы;
 - участие в дискуссиях;
 - выполнение заданий в виде эссе;
2. Содержательные критерии, оцениваемые преподавателем в ходе текущей и итоговой аттестации:
 - умение работать с большим количеством информации о разработке и проведении деловых переговоров;
 - умение сформулировать и доказать собственную позицию во время дискуссий и в анализе кейсов
 - активное участие в дискуссии на практических занятиях;

9. Темы рефератов, докладов

1. Условия и особенности развития деловой культуры в России и реклама.
2. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
 1. Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы в рекламном бизнесе.
 2. Психологические аспекты делового общения.
 3. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
 4. Кросс-культурный анализ и деловое общение в переговорах в процессе разработки рекламных мероприятий.
 5. Деловые переговоры при организации рекламной кампании и деловое общение.
 6. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
 7. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
 8. Особенности деловой переписки в рекламном деле.
 9. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
 10. Деловое общение, презентации и реклама.
 11. Деловая коммуникация в рекламной деятельности.
 12. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
 13. Влияние имиджа на эффективность делового взаимодействия в сфере рекламы.
 14. Эффективная презентация и деловой протокол.
 15. Особенности составления официально-деловых текстов в рекламном бизнесе.
 16. Социально-психологические проблемы деловых отношений в рекламной сфере.
 17. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
 18. Логические и психологические приемы полемики.
 19. Коммуникация в организациях. Внутрикорпоративные деловые отношения.
 20. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
 21. Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами в рекламном бизнесе.
 22. Факторы успеха в проведении делового совещания.
 23. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
 24. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
 25. Культура речи и деловое общение.

КАК НАПИСАТЬ РЕФЕРАТ

Реферат - обязательный компонент аттестации работы студента по курсу «Деловое общение».

Подготовка реферата имеет цели:

- закрепление, расширение и углубление теоретических знаний по курсу;
- развитие практических навыков самостоятельной работы с философской, социологической, психологической литературой;
- овладение методикой анализа проблем делового общения;
- выяснение степени подготовленности студента к самостоятельным, ответственным суждениям, оценкам теоретических и научных позиций по проблемам делового общения.

Реферат (лат. *referre*- докладывать, сообщать) представляет собой обзор литературы по какой-либо проблеме (изложение содержания работ, книг, статей, с обозначением позиций их авторов по соответствующим вопросам). Автор реферата анализирует, сопоставляет эти позиции.

СТРУКТУРА РЕФЕРАТА:

1. Развернутый план (включая введение и заключение).
2. Текст, соответствующий пунктам плана.
3. Выводы по каждому пункту плана.
4. Список использованной литературы.

Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.
7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

Паршукова Г. Б. Основы теорий коммуникаций. Теории и модели коммуникаций [Текст] : учебное пособие / Г. Б. Паршукова, 2017. - 1 on-line, 71 с.

Дополнительная литература:

Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для академического бакалавриата/ ред. В. Д. Черняк. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 363 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-02663-4: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

2. Боголюбова, Н. М. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация [Электронный ресурс]: в 2 ч. : учеб. для академического бакалавриата/ Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. - Москва: Юрайт, 2019 - 2019. - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-01745-8

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Культурология» используются следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- электронно-библиотечные системы (ЭБС) и информационные базы данных:
- <http://lib.kantiana.ru/> – Библиотека БФУ им. И. Канта;
- <http://www.biblioclub.ru/> – Университетская библиотека онлайн;
- <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека;
- <http://www.rsl.ru/> – Российская государственная библиотека.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.
Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

Этапы деятельности Содержание деятельности

Преподаватель Студент

Подготовка: определение темы, цели и задач задания Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования

Планирование:

– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;

– установление критериев оценки результата и процесса Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения

 Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования

Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.

 Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью Собирает и систематизирует информацию по теме

Анализ информации, формулирование выводов Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует Анализирует собранную информацию

Представление задания Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации

Подведение итогов, рефлексия и оценка Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента. Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Запись лекции следует делать кратко и фиксировать только самое существенное. Не надо стремиться записывать дословно все, что рассказывает лектор. Иногда студенты, намереваясь это делать, теряют нить излагаемых вопросов, путаются и искажают саму суть услышанного. Необходимо иметь в виду, что преподаватель, как правило, стремится облегчить слушание и конспектирование лекции. В той или иной форме он подчеркивает или повторяет наиболее важные мысли, делает паузы и т. д. Следует стремиться полностью и точно записывать обобщающие положения и выводы по каждому освещаемому вопросу.

При записи лекций очень помогает система сокращения слов, фраз и пр. Как правило, студенты сами выбирают или изобретают такую систему и часто пользуются ею на занятиях. Для удобства работы в тетради обязательно надо оставлять поля, чтобы потом делать на них пометки, вносить дополнения из учебной и научной литературы.

После лекции необходимо доработать свои записи, отредактировать текст, уточнить отдельные положения и факты. Закрепление содержания лекции, доработка ее записи способствуют более прочному запоминанию, систематизации знаний.

Методические рекомендации для студентов к изучению дисциплины

Дисциплина изучается в течение седьмого семестра и завершается зачетом.

Предварительная оценка определяется обычно текущей оценкой за работу на занятиях, отчетами о самостоятельной работе (в ходе устных собеседований или письменных

работ). Формы организации обучения: лекции, практические занятия, отчеты о самостоятельной работе над источниками. Обычно все эти занятия проводятся в аудиториях в соответствии с расписанием. Работа студентов направляется программой дисциплины, минимальными требованиями по освоению тематики, методическими рекомендациями, заданиями к практическим занятиям, примерными темами рефератов. Лекции снабжают студентов начальной информацией и ориентируют на самостоятельную работу. Главной самостоятельной работой студентов является освоение предложенных источников (монографии; статьи), а также подготовка к практическим занятиям, что также предполагает чтение учебников и другой рекомендованной литературы по курсу, подготовка сообщений (докладов), составление рефератов (эссе).

При освоении курса студентам полезно будет обратить внимание на возможность индивидуальной работы с преподавателями в режиме консультации. Как правило, все преподаватели проводят консультации в качестве плановой нагрузки (в течение семестра, по утвержденному графику). Информацию о месте и времени консультации можно получить на кафедре, преподаватели которой ведут занятия, а также на информационных стендах или электронных страницах высшего учебного заведения. Для консультативной работы поощряется использование электронной почты.

Методические рекомендации для преподавателей к изучению дисциплины

Учебный курс имеет теоретико-логическую структуру и соотносится с практической направленностью изучаемого материала. Содержание представлено в виде системы лекционных и практических занятий, самостоятельной работы студентов с обсуждением, эссе, сообщений и других результатов самостоятельной работы. Обсуждение рефератов и проблем, выносимых на практические занятия, следует строить таким образом, чтобы студенты с помощью преподавателя могли овладеть навыками анализа различных социологических школ и направлений. Для этого вопросы должны ставиться преподавателем в проблемной форме, с «открытым вариантом ответа», т.е. без заранее предоставленной схемы. Взаимодействие преподавателя и студента осуществляется как элемент управления, то есть целесообразного регулирования учебной деятельности. Смысл такого взаимодействия состоит в том, что преподаватель создает оптимальные условия, при которых студент познает суть своей будущей деятельности и планомерно наращивает знания, постепенно формирует навыки. Важным представляется обсуждение на практических занятиях текущих проблем, связанных с развитием технологий имиджирования.

Преподаватель и студенты находятся в едином образовательном пространстве, в котором первый выполняет управленческие функции, а вторые отражают происходящее сквозь призму образования и самоуправления. В итоге образуется деятельностное поле, в котором представлены обе стороны дидактического процесса. Это и представляет развивающую модель подготовки студентов, основанную на целевом подходе, что изменяет позицию обучающихся. Возрастает роль методологии в организации деятельности, основанной на системе взаимосвязей преподавателя и студента, что позволит последнему самостоятельно анализировать различные школы и направления социологии.

Структура освоения учебной программы позволяет осуществлять различные формы индивидуальной и групповой работы.

Методические рекомендации по проверке и оценке самостоятельной работы студентов.

Оценка самостоятельной работы студентов основывается на следующих критериях:

1. Формальные критерии, выполнение которых обязательно:

- выполнение групповой и индивидуальной работы;
- участие в дискуссиях;
- выполнение заданий в виде эссе;

2. Содержательные критерии, оцениваемые преподавателем в ходе текущей и итоговой аттестации:

- умение работать с большим количеством информации о разработке имиджа различных субъектов;
- умение сформулировать и доказать собственную позицию во время дискуссий и в анализе кейсов
- активное участие в дискуссии на практических занятиях;

Методические рекомендации к семинарским занятиям

Подготовка к семинарскому занятию осуществляется в традиционном академическом формате, предполагающим следующий порядок:

1. Знакомство с планом семинара по заданной теме.
2. Чтение конспекта лекции по теме семинарского занятия, анализ материала, необходимого для изучения поставленных вопросов.
3. Обращение к рекомендуемой учебной литературе по данной теме: в первую очередь - к основной, при необходимости углубленного изучения - к дополнительной.
4. Уделение особого внимания основным понятиям изучаемой темы, владение которыми способствует эффективному усвоению курса.
5. Подготовка тезисов или мини-конспектов в тетради для семинарских занятий. Особенно это касается вопросов, предназначенных для самостоятельного изучения. Эти записи могут быть использованы на семинаре как подсказка при публичном выступлении, а также при подготовке к экзамену.

Выступление на семинаре с докладом должно быть рассчитано на 10-15 минут и сопровождаться презентацией. При подготовке выступления рекомендуется учитывать следующие критерии его оценки:

- степень информативности речи (релевантность по отношению к теме; полнота раскрытия содержания, следование плану выступления, логическая последовательность);
- степень соответствия формы и содержания презентации теме занятий (непрерывный развернутость; целостность; смысловая завершенность и т.д.);
- умение устанавливать контакт с аудиторией (зрительный контакт, понимание настроения слушателей, умение отвечать на вопросы).

Активно мыслить на практическом занятии должны не только выступающие, но и все его участники. На занятиях нужно внимательно следить за выступлениями однокурсников, ставить неясные вопросы на обсуждение группы, обращаться за разъяснением к преподавателю, делать дополнительные записи в тетради. Внимательное прослушивание выступающих на семинаре дает возможность, опираясь на изученный материал, определить, достаточно ли глубоко изложен вопрос, показано ли его значение в современных условиях, не допущены ли неточности при его освещении. Затем следует выступить и дополнить сообщения товарищей, уточнить те или иные положения, поставить новые вопросы. В этом случае на практическом занятии может развернуться дискуссия, споры по обсуждаемой теме.

На практическом занятии следует избегать выступления по написанному тексту. Важно самостоятельно формулировать мысли, свободно оперировать данными. Выступление по конспекту, плану, а то и без них прививает не только умение излагать материал своими словами, но и вырабатывает навыки публичного выступления. Во время занятия обучающимся рекомендуется вести записи нового теоретического материала.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Текущий контроль осуществляется в виде устных/письменных опросов по теории. При подготовке к опросу студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос. При подготовке к аудиторному тестированию студентам

необходимо повторить материал лекционных и практических занятий по отмеченным преподавателям темам.

Подготовка к круглому столу требует от студента не только повторения пройденного материала на аудиторных занятиях, но поиска и анализа материала, выданного на самостоятельное изучение.

Выполнение творческого группового задания должно включать следующие этапы: сбор, анализ и систематизация материала, подготовка презентации с последующим её представлением и защитой.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа содействует более глубокому усвоению изучаемого курса, формированию навыков исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике. Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, работы с лекционным материалом, самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины; поиска и обзора литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий. Самостоятельная работа должна носить систематический характер. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при проведении и промежуточной аттестации.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Культурология» широко используются информационные технологии такие как:

- чтение лекций с использованием слайд-презентаций,
- рефераты студентов с использованием слайдов;
- использование информационных (справочных) систем.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Культурология» используются: аудитории кафедры, занятия проводятся с применением видеопроектора и компьютерных технологий.

12. Иные сведения и (или) материалы.

12.1. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Для успешного освоения дисциплины сочетаются традиционные и инновационные образовательные технологии, которые обеспечивают достижение планируемых результатов обучения по ООП.

Основными образовательными технологиями, используемыми в обучении по дисциплине «Имеджелогия», являются:

- технологии активного обучения – презентации, круглые столы, групповое творческое задание;
 - технологии проблемного обучения – практические задания и вопросы проблемного характера;
 - технология дифференцированного обучения – обеспечение адресного построения учебного процесса, учет способностей студента к тому или иному роду деятельности;
 - иные технологии.
- включает применение ИКТ.

Общий фонд включает учебники и учебные пособия, научную литературу, в которую входят: диссертации, монографии, авторефераты, вся справочная литература, энциклопедии - универсальные и отраслевые, электронные учебники.

Фонд дополнительной литературы помимо учебной, включает официальные, справочно-библиографические и периодические издания.

Фонд периодики представлен отраслевыми изданиями, соответствующими профилю вуза.

Фонд периодических изданий комплектуется массовыми центральными и местными общественно-политическими изданиями.

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипччатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипччатом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы туристской индустрии»

Шифр: 43.03.02

**Направление подготовки: Гостиничное дело
Профиль: "Управление гостиничным бизнесом"**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Ивлева Оксана Валерьевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины «Основы туристской индустрии»
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Основы туристской индустрии»

Цель дисциплины: формирование знаний, умений и навыков по определению места историко-культурного наследия калининградского региона во всемирно-историческом процессе, анализ общего и особенного.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п). УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p>	<p>Знать: - специфические особенности историко-культурного наследия Калининградского региона и использовать знания при руководстве коллективом, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессио-нальные и культурные различия. Уметь: ориентироваться в культурной стилистике любого исторического периода, что способствует повышению авторитета руководителя и помогает в управлении коллективом. Владеть: - способностью ориентирования в исторической и культурной среде, используя полученные знания в управлении коллективом.</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и</p>	<p>УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и</p>	<p>Знать: - как формировалось историко-культурное наследие региона с древнейших времен и до наших дней, и применять знания при планировании и проектировании туристских дестинаций, создании и продвижении инновационных турпродуктов Уметь:</p>

<p><i>философском контекстах</i></p>	<p><i>социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</i></p> <p><i>УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</i></p>	<p>- давать характеристику памятников культуры региона на любом историческом этапе и использовать передовой мировой опыт для анализа, поиска, моделирования в планировании и проектировании туристских дестинаций, создании и продвижении инновационных турпродуктов</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками использования полученной информации в профессиональной деятельности при составлении конкурентоспособных туристских маршрутов;</p>
--------------------------------------	---	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы туристской индустрии» представляет собой дисциплину части, формируемой участниками образовательных отношений.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные

занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1.	Раздел 1 «Историко-культурное наследие калининградского региона»	Основные этапы развития культурного наследия региона (с древнейших времен до XVI века). Культурное наследие светской монархии (герцогство, королевство, империя XVI - начало XX вв.) Культура республиканского периода, культура нацистского периода (1918 – 1945гг.) Становление Калининградской области.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

№ п/п	Наименование темы	Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме
1	Тема 1. Культурно-историческое наследие Калининградской области как учебная блок	Материальные и духовные ценности Калининградской области. Структура объектов культурного наследия. Движимые и недвижимые объекты культурного наследия. Критерии ценностной характеристики наследия. Система государственного управления культурным наследием. Проблема сохранения и грамотного использования объектов культурного и природного наследия в условиях социально-экономических и культурных трансформаций, переживаемых российским обществом, поиска новых идеологических ориентиров, приобрела в настоящее время особую. Объект культурного наследия – это

		концентрация векового опыта, материализованная в каком-то конкретном виде. Ценностная характеристика его определяется не столько в денежном эквиваленте, сколько в непреходящем значении как источника изучения и вдохновения.
2	Тема 2. Основные этапы развития историко-культурного наследия региона (с древнейших времен до XVI века)	<u>Прусская культура.</u> Источники: «Житие святого Адальберта», «Сага об Олафе Святом», «Деяние датчан», «Повесть временных лет». До XIII века территорию Восточной Пруссии населяли пруссы. Их появление относят к V—VI векам. Первые поселения пруссов возникли на побережье нынешнего Калининградского залива. Этимология термина «пруссы». Быт и нравы пруссов. Социальное устройство, верования. Завоевание Пруссии Тевтонским орденом (1230—1283). Орденское государство (1283-1525). Закат ордена. Альбрехт – последний магистр.
3	Тема 3. Историко-культурное наследие светской монархии (герцогство, королевство, империя XVI - начало XX вв.)	Образование светского государства — герцогство в Пруссии. Отношения Польши и Тевтонского ордена в первой четверти XVI в. Краковский мир 1525 г. Реформация. Регентство в Пруссии. Регент Георг Фридрих. Внешняя политика, церковные дела, экономика. Регенты Иоахим Фридрих и Иоганн Сигизмунд. Объединение Бранденбурга и Пруссии. Пруссия под властью бранденбургских курфюрстов. Пруссия в середине XVII века. Курфюрст Фридрих Вильгельм Великий. Первые прусские короли. Прусская провинция и Россия. Наполеоновские войны. Культура на рубеже 19-20 веков.
4	Тема 4: Историко-культурные ресурсы республиканского периода, культура нацистского периода (1918 – 1945гг.)	Создание Веймарской республики. Экономический спад в Восточной Пруссии. Миграция населения на запад. Восточная Пруссия под властью нацистов. Причины быстрого распространения национал-социализма в Восточно-Прусском регионе. Э. Кох и «пруссский социализм». Возвращение Мемельского края. Переименование населенных пунктов. Подготовка провинции к войне. Начало Второй мировой войны. Восточно-Прусская операция 1945 г.
5	Тема 5: Становление Калининградской области	Международно-правовые основы создания и статус Калининградской области. Возникновение вопроса о судьбе Восточной Пруссии. Потсдамская конференция. Передача Восточной Пруссии Польше и СССР. Становление Калининградской области. Образование области. Административное устройство. Органы управления. Переименование населенных пунктов. Формирование советских и партийных органов власти. Планы и программы экономического возрождения области. Формирование населения области. Первые переселенцы.
6.	Тема 6: Советский период региона	Социально-культурное развитие Калининградской области. Генеральные планы восстановления городов

		и сельских населенных пунктов. Перестройка сферы жилищно-бытового и социально-культурного строительства. Комплексное крупноблочное и крупнопанельное строительство. Новые научно-исследовательские учреждения области. Совершенствование сети учреждений культуры. Творческие достижения учреждений культуры. Культурологические конфликты. Завершение развития сети кинофикации. Телевидение. Учреждения культуры массового посещения.
7.	Тема 7: Калининградская область на современном этапе	Особенности развития Калининградской области в новых экономических и политических условиях. Демографическая политика. Особенности формирования населения области. Безработица. Проблема идентичности населения. Региональное историческое сознание. Культура в регионе. Новые учреждения культуры. Музеи, театры. Проблемы восстановления памятников истории и культуры, формирование новых культурных традиций. Юбилеи и фестивали. Культурно-национальные общества. Религиозная политика в регионе. Строительство храмов. Международное и приграничное сотрудничество. Немецкий «ностальгический» туризм.

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы занятия
1	Тема 1. Культурно-историческое наследие Калининградской области как учебная блок	Объекты культурного наследия (памятники истории и культуры) народов РФ: объекты недвижимого имущества со связанными с ними произведениями живописи, скульптуры, декоративно-прикладного искусства, объектами науки и техники, иными предметами материальной культуры, возникшие в результате исторических событий.
2	Тема 2. Основные этапы развития историко-культурного наследия региона (с древнейших времен до XVI века)	Первобытнообщинный строй на территории юго-восточной Прибалтики. Прусские земли на рубеже 1-2 тысячелетия нашей эры. Период Орденского правления.
3	Тема 3. Историко-культурное наследие светской монархии (герцогство, королевство, империя XVI - начало XX вв.)	Культурные памятники Герцогства Пруссия. От Прусского герцогства к королевству Пруссия. Наследие Германской Империи.
4	Тема 4: Историко-культурные ресурсы республиканского периода, культура нацистского периода (1918 – 1945гг.)	Культура Веймарской республики. Диктатура нацизма и его специфическое культурное воззрение.

5	Тема 5: Становление Калининградской области	Судьба культурного наследия Восточной Пруссии после Второй Мировой войны.
6.	Тема 6: Советский период региона	Культурное наследие соцреализма. Советская культура на немецкой земле.
7.	Тема 7: Калининградская область на современном этапе	Особенности анклавного положения региона и его влияние на формирование уникального культурного наследия. Понятие культурного ландшафта.

Требования к самостоятельной работе студентов

№ п/п	Наименование темы	Тематика самостоятельных работ
1	Тема 1. Культурно-историческое наследие Калининградской области как учебная блок	Сохранение объекта культурного наследия: Консервация объекта культурного наследия, Ремонт памятника, Реставрация памятника или ансамбля, Приспособление объекта культурного наследия для современного использования.
2	Тема 2. Основные этапы развития историко-культурного наследия региона (с древнейших времен до XVI века)	Археологические памятники эпохи мезолита и неолита. Древнейшие стоянки на территории региона. Эстийская культура. Прусская культура. Немецкая экспансия. Теократическое государство «Тевтонский Орден»
3	Тема 3. Историко-культурное наследие светской монархии (герцогство, королевство, империя XVI - начало XX вв.)	Последний магистр – первый герцог Альбрехт. Герцогство Пруссия – первое протестантское государство в мире. Союз Бранденбург-Пруссия. Период Курфюршества. Создание королевства Пруссия. Пруссские короли. Германская Империя.
4	Тема 4: Историко-культурные ресурсы республиканского периода, культура нацистского периода (1918 – 1945гг.)	Веймарская республика. Приход к власти нацистов. Третий Рейх. Восточная Пруссия между мировыми войнами. Вторая Мировая война. Международно-правовые аспекты. Потсдамская конференция.
5	Тема 5: Становление Калининградской области	Новая жизнь региона. Светские власти. Переселенческая политика. Заселение региона. Депортация немецкого населения.
6.	Тема 6: Советский период региона	Переориентация экономики на развитие промышленности. Крупные предприятия региона. Становление рыбной промышленности. Сельдевые экспедиции в Атлантику.
7.	Тема 7: Калининградская область на современном этапе	Жизнь области после распада СССР. Особое положение региона. Развитие экономики на современном этапе. Демография. Международные отношения.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-

педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Тема 1. Культурно-историческое наследие Калининградской области как учебная блок	УК-3	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 2. Основные этапы развития историко-культурного наследия региона (с древнейших времен до XVI века)	УК-3	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 3. Историко-культурное наследие светской монархии (герцогство, королевство, империя XVI - начало XX вв.)	УК-5	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 4: Историко-культурные ресурсы республиканского периода, культура нацистского периода (1918 – 1945гг.)	УК-3	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 5: Становление Калининградской области	УК-5	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 6: Советский период региона	УК-5	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно

Тема 7: Калининградская область на современном этапе	УК-3	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
--	------	---------------------------	----------------	--	--------------------

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

№ темы раздела дисциплины (модуля)	1	2	3	4	5	6	7
Индекс компетенции	Этапы формирования компетенций						
УК-3	+	+		+			
УК-5			+		+	+	+

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Примеры тестовых заданий

1. Во второе вальное укрепление не входили:

1. Башня Врангеля
2. Бастион Редюит
3. Казарма Кронпринц
4. Башня магистра

1. Юлиус Рупп был:

1. Общественно-политическим деятелем
2. Первым книгопечатником
3. Основателем собственной научной школы
4. Известным поэтом Кёнигсберга

3. Русской армией в Первой мировой войне на территории В.Пруссии командовал:

1. Генерал Ренненкампф
2. Генерал Притвис
3. Генерал Паулюс
4. Фельдмаршал Кутузов

4. Тильзитский мир был подписан в:

1. 1809 г.
2. 1812 г.
3. 1806 г.
4. 1807 г.

5. В 1871 году Восточная Пруссия стала провинцией:

1. Германской империи
2. Веймарской республики
3. Германского союза
4. Российской Империи

6. Первый электрический фонарь на территории Германской империи появился в городе:

1. Даркхемен
2. Тапиау

3. Велау
4. Кёнигсберг

7. Самым известным архитектором Кёнигсберга на рубеже 19-20 вв. был:

1. Хайтман
2. Геймгольц
3. Геринг
4. Альбрехт

8. В 1858 г. первая высшая с/х школа была открыта на базе имения:

1. Вальдау
2. Залау
3. Тапиау
4. Лабиау

9. Рядом с каким из городов В.Пруссии в 20 веке появился аэропорт:

1. Хайнрихсвальде
2. Хайлигенбайль
3. Даркхемен
4. Гумбиннен

10. Представители какого крупного немецкого концерна открыли свой завод в Гумбиннене:

1. Крупп
2. Зингер
3. БМВ
4. Мерседес

12. Представители крупного немецкого концерна «Опель» открыли свой завод в:

1. Гумбиннене
2. Кёнигсберге
3. Тапиау
4. Лабиау

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

1. Используя предлагаемые карты, расставьте номера рисунков:

- Рис. Балтийский перекрёсток
Рис. Народы Балтийского региона в середине I тыс.н.э.
Рис. Пути «из варяг в хазары» и «из варяг в греки»
Рис. Страны и народы Балтийского региона на рубеже I – II тыс.н.э.
Рис. Датское преобладание на Балтике, первая половина XIII века
Рис. Завоевание Пруссии Тевтонским Орденом

2. Заполните таблицу:

3. Заполните таблицу с названиями городов:

Старое название	Новое название
Нойхаузен	
Шаакен	
Тильзит	
Таплакен	
Инстербург	
Велау	

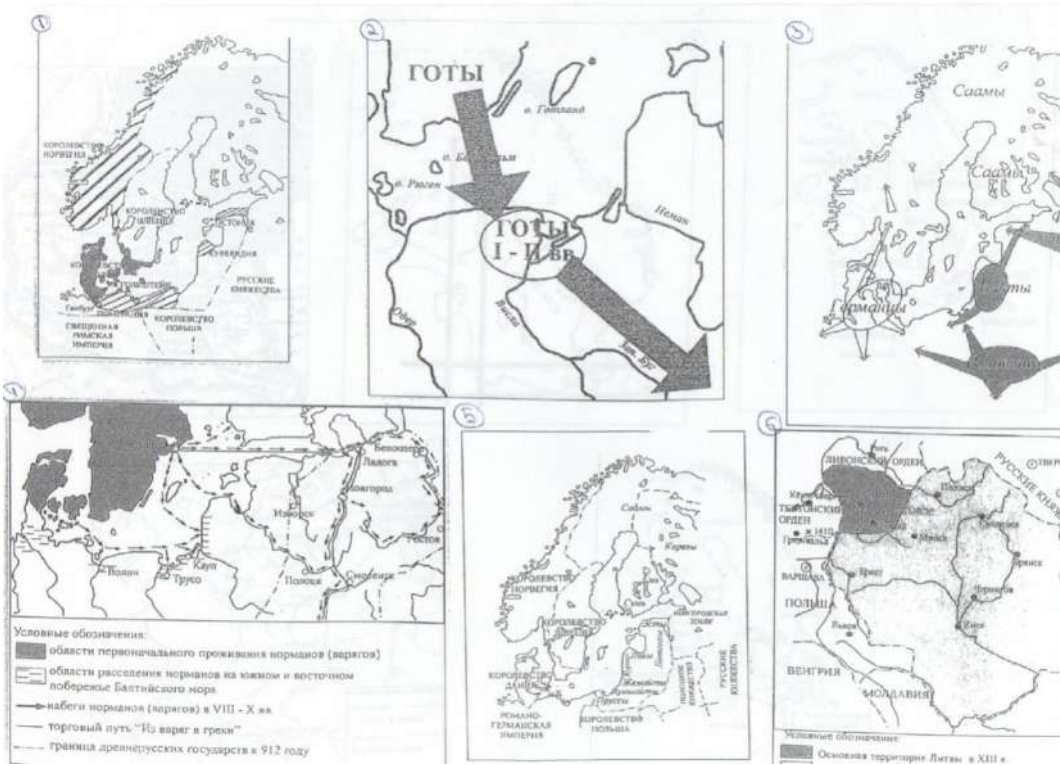
Кранц	
Лабиау	
Вальдау	
Гросс-Вандорф	

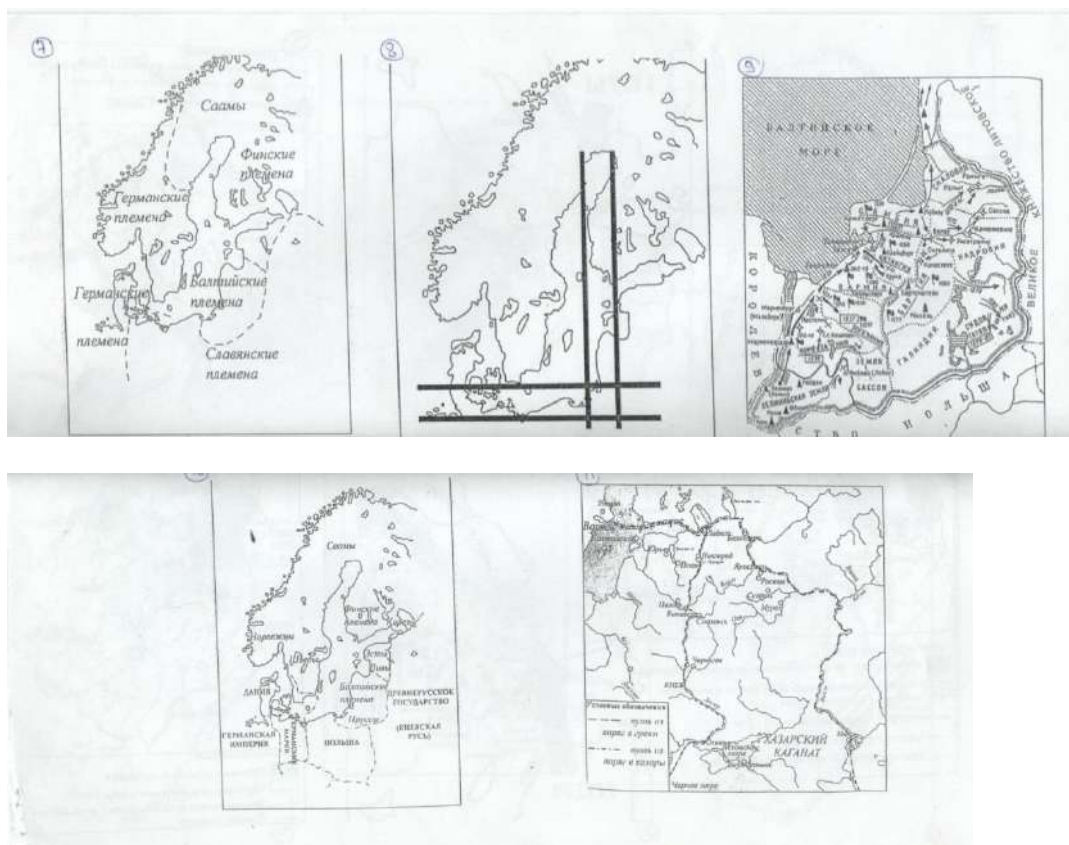
4. Кратко объясните понятия и термины:

1.	Неолит	
2.	Оттокар II	
3.	Прусская культура	
4.	Герман фон Бальке	
5.	Патолс	
6.	Звайгстиге	
7.	Аутримс	
8.	Великий комтур	
9.	Комтурство	
10.	Генеральный капитул	

№	Дата	Событие
1.		Эстийская культура
2.		Образование Тевтонского Ордена
3.		Христбургский мир
4.		Основан замок Торн
5.	1283 г.	
6.	1409 г.	
7.	1466 г.	
8.	1217-1218 гг.	
9.	1525 г.	
10.	1260 – 1274 гг.	

5. Завоевание Пруссии Тевтонским Орденом (дайте развернутый ответ по указанной теме).





8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать,	хорошо		71-85

	учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельно сти и инициативы	систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения			
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

а) основная литература:

1. Восточная Пруссия. С древнейших времен до конца Второй Мировой войны: ист. очерки, документы, материалы/ В. И. Гальцов, В. С. Исупов, В. И. Кулаков; Администрация Калинингр. обл., Ком. по делам арх., Администрация Калинингр. обл., Калинингр. обл. гос. арх., Калинингр. гос. ун-т. - Калининград: Калинингр. кн. изд-во, 1996. - 538 с.: 44 л.ил.. - Библиогр.: с. 496-515.
Имеются экземпляры в отделах: УБ(89), СБО(1), ч.з.N2(1), НА(1), ч.з.N6(2), ч.з.N1(1)
2. Калининградская область. Природные условия и ресурсы: рациональное использование и охрана. Монография. Калининград: Изд-во БФУ им. И. Канта, 2016. 224 с.
3. Очерки истории Восточной Пруссии/ [Г. В. Кретинин [и др.]. - Калининград: Янтар. сказ, 2002, 2004. - 533 с.: ил.. - Библиогр.: с. 482-498. – ISBN. Имеются экземпляры в отделах: УБ(79), ч.з.N2(1), ч.з.N1(1), СБО(1), ч.з.N6(1), ч.з.N7(1), НА(15)
4. Федоров Г. М. Социально-экономическое развитие Калининградской области [Электронный ресурс] : учебное электронное издание. — Калининград : Изд-во БФУ им. И. Канта, 2015.

314

С 298

Сельские населенные пункты Калининградской области [Электронный ресурс]: стат. сб./ Федер. служба гос. статистики, Территор. орган Федер. службы гос. статистики по Калинингр. обл.. - Калининград: Территор. орган Федер. службы гос. статистики по Калинингр. обл.. - Бессрочная лицензия

2014. - 2015 on-line, 66 с.: табл.. - Код издания 21.5, акт 10. - Б.ц.

Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Кантиана(1)

Свободны / free: ЭБС Кантиана(1)

32

К 172

Калининградская область в цифрах [Электронный ресурс]: крат. стат. сб. : офиц. изд./ Федер. служба гос. статистики, Территор. орган Федер. службы госстатистики по Калинингр. обл. - Калининград: Территор. орган Федер. службы гос. статистики по Калинингр. обл., 1976 - . - Бессрочная лицензия

2014/ [редкол.: Е. С. Александрова, Л. А. Кононова ; отв. исполн. М. В. Молчанова]. - 2014 on-line, 154 с.: цв. ил., граф., табл.. - код издания 1.3, акт 17. - Б.ц.

Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Кантиана(1)

Свободны / free: ЭБС Кантиана(1)

Калининградская область в цифрах [Электронный ресурс]: крат. стат. буклет/ Федер. служба гос. статистики, Территор. орган Федер. службы госстатистики по Калинингр. обл. - Калининград: Территор. орган Федер. службы гос. статистики по Калинингр. обл., 1976 - . - Бессрочная лицензия

2015/ [отв. за вып.: Л. А. Кононова, М. В. Молчанова]. - 2015 on-line, 40 с.: табл.. - код 1.17, акт 18. - Б.ц.

Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Кантиана(1)

Свободны / free: ЭБС Кантиана(1)

б) дополнительная литература:

1. Архенгольц И.В. Семилетняя война. – М., 2001.
2. Бискуп М. Великая война Польши и Литвы с Тевтонским Орденом (1409 - 1411) в свете новейших исследований // Вопросы истории. – 1991. - № 12.
3. Богословский М.М. Петр I. Материалы для биографии. Первое заграничное путешествие. – Т.2. – М., 2003.
4. Бокман Х.Немецкий орден: Двенадцать глав из его истории. – М., 2004.
5. Восточная Пруссия глазами первых переселенцев: Первые годы Калининградской области в воспоминаниях и документах. - Калининград, 2003.
6. Восточная Пруссия с древнейших времен до конца Второй мировой войны / Гальцов В.И. и др. - Калининград, 1996.
7. Гальцов В.И. Университет в Кёнигсберге. – Калининград, 2007.
8. Гаузе Ф. Кёнигсберг в Пруссии: история одного европейского города. – Реклинсхаузен, 1994.
9. Географический Атлас Калининградской области / Под ред. Орленка В.В. - Изд-во КГУ; ЦНИТ, 2002.-276 с.
10. Гимбутас М. Балты: Люди янтарного моря. – М., 2004.
11. Грозмани Ю.Н. Железное сердце Кёнигсберга. – Калининград: Живем, 2015.
12. Губин А.Б., Строкин В.Н. Замки и укрепления Пруссии. – Калининград, 2008.
13. Губин А.Б., Строкин В.Н. Очерки истории Кёнигсберга. – Калининград, 1991.
14. Календарь памятных дат истории края на 2009 год. – Калининград, 2008.
15. Карамзин Н.М. История Государства Российского. – Т.7. – М., 1989.
16. Кёнигсберг – Калининград. 1255 – 2005: Иллюстрированный энциклопедический справочник / Под ред. А.С. Пржедомского. – Калининград, 2006.
17. Клемешев А.П. Эксклавнось в условиях глобализации. – Калининград, 2007.
18. Кондратьев Е.Ф. Физики Кёнигсберга. – Калининград, 2006.
19. Костяшов Ю.В., Кретинин Г.В. Россияне в Восточной Пруссии. – Калининград, 2001.
20. Кретинин Г.В. Под Российской короной, или Русские в Кёнигсберге. 1756 – 1762 гг. – Калининград, 2002.
21. Кретинин Г.В. Прусские маршруты Петра I. – Калининград, 1996.
22. Кулаков В.И. История замка Кёнигсберг. – Калининград, 2008.
23. Лависс Э. Очерки по истории Пруссии. – Калининград, 2006.
24. Лавринович К.К. Альбертина: Очерки истории Кёнигсбергского университета. К 450-летию со времен основания. – Калининград, 1995.

25. Лавринович К.К. Орден крестоносцев в Пруссии. Исторический очерк. – Калининград, 1991.
26. Машке Э. Немецкий орден. – СПб., 2003.
27. Овсянов А.П. Бальга: Памятник истории, архитектуры и археологии. – Калининград, 2006.
28. Очерки истории Восточной Пруссии / Кретинин Г.В. и др. - Калининград, 2002.
29. Сауленене И., Крупавичюте Р. Её Величество Луиза. – Советск, 2007.
30. Тевтонский орден: Крах крестового похода на Русь. – М., 2005.
31. Урбан В. Тевтонский орден. М.: АСТ: Астрель, 2010.
32. Федоров Г. М., Зверев Ю.М., Корнеевец В.С. Россия на Балтике: 1990 – 2012 годы. Калининград: Изд-во БФУ им. И. Канта, 2013. 252 с.
33. Федоров Г.М. Знаете ли вы Калининградскую область? Изд. 2-е, доп. – Калининград: Изд-во РГУ им. И.Канта, 2009. – 253 с.
34. Штурм Кёнигсберга. Очерки, воспоминания, документы. – Калининград, 1959.
35. Эпштейн А.Д. История Германии от позднего Средневековья до революции 1848 г. – М., 1961.
36. Якшина Д. Золотая тень Кёнигсберга. – Калининград, 2013.
37. Якшина Д. Прогулки по Кёнигсбергу. – Калининград, 2010.

в) нормативные документы

- <http://www.ustavsudklgd.ru/laws/ustav.htm> - Устав (Основной Закон) Калининградской области;
<http://www.klgd.ru/docs/charter/> - Устав городского округа «Город Калининград».

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

1. http://www.gov39.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=5215&Itemid=79;
2. <http://www.rusarchives.ru/state/kalin.shtml>;
3. <http://www.ost-preussen.babyhost.ru/p1.htm>;
4. <http://runivers.ru/doc/pruss.php>;
5. <http://imperiya.net/prussia.htm>;
6. <http://www.klgd.ru/city/history/peresel/begin.php>;
7. <http://www.klgd.ru/city/history/gubin/krepost.php>;
8. <http://www.kenigtravel.ru/history.htm>;
9. <http://www.konig750.narod.ru/history/history0.htm>;
10. <http://kaliningrad-obl.narod.ru/p10.htm>.
11. Правительство Калининградской области <https://gov39.ru/>
12. Муниципальные образования Калининградской области. Список официальных порталов <https://gov39.ru/vlast/muni/>
13. Калининградская областная Дума <http://duma39.ru/>
14. Калининградстат http://kaliningrad.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/kaliningrad/ru/
15. Росстат <http://www.gks.ru>
16. Мировой Банк. Статистика и аналитическая информация <https://datacatalog.worldbank.org/>
17. Единая редакция научных журналов БФУ им. И. Канта <http://journals.kantiana.ru>
18. Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>
19. Информационно-аналитический портал БФУ им. И. Канта о Калининградской области <http://region.kantiana.ru/index.php>
20. Министерство экономического развития России <http://economy.gov.ru/mines/main/>
21. Портал внешнеэкономической информации. Министерство экономического развития Российской Федерации <http://www.ved.gov.ru/>

22. Корпорация развития Калининградской области <http://www.kgd-rdc.ru/>
23. Калининградская торгово-промышленная палата <http://kaliningrad.tpprf.ru/ru/>
24. Инвестиционный портал Калининградской области <https://investinkaliningrad.ru/>

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантиана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Права человека»

Шифр: 43.03.03

**Направление подготовки: «Гостиничное дело»
Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Костюк Анатолий Петрович, старший преподаватель старший преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилова И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА</u>	3
<u>2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.</u>	5
<u>3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ</u>	6
<u>4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ</u>	8
<u>5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</u>	17
<u>6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</u>	18
<u>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</u>	19
<u>8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</u>	22
<u>9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</u>	Error! Bookmark not defined.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины **«Права человека»**

Цель освоения дисциплины – формирование у студентов комплексное представление о роли прав человека и гражданина в обществе, их нормативном правовом регулировании, а также о формах и способах защиты нарушенных прав;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами:

УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.

УК-2.2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.3. Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время

- Знать: современную нормативно-правовую базу, регулирующую отношения в сфере прав человека
- Уметь: применять в реальной системе жизнедеятельности нормативные правовые документы, регулирующие отношения в сфере прав человека
- Владеть: навыками поиска нормативно-правовых документов, их анализа и использования

УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.

УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.

УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.

- Знать: современные тенденции и направления нормативного регулирования в сфере прав человека
- Уметь: реализовывать в повседневной практике свое поведение, основываясь на правах человека
- Владеть: навыками комплексной защиты прав человека

Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП подготовки бакалавра по направлению **Туризм** (профиль **«Международный и национальный туризм»**) и **«Гостиничное дело»** (профиль **«Управление гостиничным бизнесом»**).

Учебная дисциплина «Права человека» является элементом факультативной части дисциплин по выбору (ФТД.В.01) подготовки бакалавров и изучается на 1 курсе во 2 семестре обучения студентов, по итогам курса сдается зачет.

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

Тематический план (очное отделение)

Содержание дисциплины

Тема 2. Права человека в истории политико-правовой мысли

История развития концепций прав человека. Античный, средневековый периоды развития концепций прав человека. Права человека в Новое и Новейшее время. Естественнo-правовая теория прав человека. Позитивистская теория прав человека. Религиозные концепции прав человека.

Тема 2. Правовой статус человека и гражданина

Понятие правового статуса человека и гражданина. Сущность правового статуса человека и гражданина. Принципы правового положения личности: приоритет общечеловеческих ценностей, всеобщность прав, свобод и обязанностей, равноправие, единство прав и обязанностей, сочетание общественных и личных интересов, гарантированность прав и свобод, взаимная ответственность государства и личности. Права, свободы и обязанности – главный элемент правового статуса человека и гражданина. Права человека и права гражданина. Классификация прав, свобод и обязанностей человека и гражданина, их содержание. Механизм реализации прав, свобод и обязанностей личности. Гражданство: понятие, сущность и основные черты. Юридическое и социально-политическое значение гражданства. Конституционные принципы российского гражданства.

Тема 3. Права человека как основа правового государства и гражданского общества

Понятие личных (гражданских) прав человека. Система личных (гражданских) прав человека. История развития концепции правового государства. Правовое государство как организация политической власти, создающая условия для наиболее полного обеспечения прав и свобод человека и гражданина, Предпосылкой становления правового государства является наличие гражданского общества. Гражданское общество как совокупность общественных отношений и общественных институтов, которые способны ограничить деятельность государства.

Тема 4. Права человека в структуре социального государства

Понятие социальных, экономических и культурных прав и свобод человека и гражданина. Социальное государство как специфическая модель национального государства. Современные представления о социальном государстве. Понятие, сущность, цели и задачи социального государства. Принципы и признаки современного социального государства, этапы его становления.

Тема 5. Институты защиты прав и свобод человека.

Средства защиты прав и свобод человека. Общественные и государственные институты по продвижению и защите прав человека. Основания и правила обращения в международные институты защиты прав человека. Международные гарантии прав личности: понятие и

классификация. Политико-правовая система международных гарантий. Европейская система защиты прав человека. Европейский Суд по правам человека в механизме защиты прав и свобод человека. Международные органы по защите прав и свобод человека: Комиссия по правам человека в рамках ООН; Комитет по правам человека; Европейская комиссия по правам человека. Институт петиции как средство защиты прав человека. Европейский омбудсман в механизме защиты прав человека.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Материалы лекций
2. Материалы практических занятий
3. Информационные ресурсы «Интернета»
4. Методические рекомендации и указания
5. Фонды оценочных средств
6. Учебники и учебно-методические пособия
7. Учебно-методический комплекс по дисциплине «Права человека»:

<http://lms-3.kantiana.ru/course/>

№ п/п	Наименование темы	Тематика самостоятельных работ
1	Тема 1. Права человека в истории политико-правовой мысли	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формационный и цивилизационный подходы к правам человека 2. Естественнo-правовая и позитивистская концепции происхождения прав человека 3. «Поколения» прав человека 4. Становление и развитие международного права в сфере защиты прав человека, его общепризнанные принципы и нормы.
2	Тема 2. Правовой статус человека и гражданина	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности реализации права на свободу передвижения на территории Российской Федерации для отдельных групп (лицо без гражданства, беженец). 2. Влияние института гражданства и подданства на объем и содержание прав и свобод граждан в мире. 3. Соотношение понятий «права человека» и «цивилизация». 4. Основания ограничения прав и свобод человека и гражданина.
3	Тема 3. Права человека как основа правового государства и гражданского общества	<ol style="list-style-type: none"> 1. Закрепление и защита личных и политических прав в правовом государстве 2. Нравственные основы правового государства. 3. Политические партии как институт гражданского общества. 4. Общественные организации как институт гражданского общества 5. Предпринимательские ассоциации как институт гражданского общества.

		6. Профсоюзы как институт гражданского общества.
4	Тема 4. Права человека в структуре социального государства	1. Социальное государство в Великобритании; 2. Социальное государство в Германии; 3. Социальное государство в Швеции. 4. Социальное государство в Японии 5. Социальное государство в России
5	Тема 5. Институты защиты прав и свобод человека.	1. Конституционный Суд Российской Федерации как орган по защите прав и свобод человека. 2. Проблема ограничения прав и свобод. 3. Защита прав и свобод человека в условиях чрезвычайного положения 4. Международные правозащитные организации и механизмы защиты прав человека 5. Европейский Суд по правам человека: общая характеристика организации и деятельности, правовые основы деятельности.

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

- 1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);
- 2) фактологическая точность;
- 3) аргументированность
- 4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство). Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

№	Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
1	Правильность и полнота содержания (в т.ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок)	ответ правильный, полный, представлены все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке	ответ правильный, в целом полный, но не представлена 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в 2 формулировках и/или выводов	ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах	ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в	ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике

					характеристике и/или выводах	и/или выводах, и/или выводы отсутствуют
2	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен
3	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет	ответ обоснован, но допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или 1 негрубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки
4	Корректность оформления презентации	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные)	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении препятствуют пониманию фактического материала
Максимальный балл - 4						

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

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины.

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Права человека»

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции и (или ее части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Тема 1. Права человека в истории политико-правовой мысли	УК-2	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 2. Правовой статус человека и гражданина	УК-2	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 3. Права человека как основа правового государства и гражданского общества	УК-6	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 4. Права человека в структуре социального государства	УК-6	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Тема 5. Институты защиты прав и свобод человека.	УК-2	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий.

Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Промежуточная аттестация проводится по тестам и предусматривает четыре градации оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки:

Оценка	Требования к уровню знаний
«отлично»	Не менее 81% правильных ответов от общего количества выполненных заданий
«хорошо»	Не менее 61% правильных ответов от общего количества выполненных заданий
«удовлетворительно»	Не менее 50% правильных ответов от общего количества выполненных заданий
«не удовлетворительно»	Менее 50% правильных ответов от общего количества выполненных заданий

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

Примерные тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Тип задания	Текст вопроса	Варианты ответов	Правильные ответы
SingleSelection	Права человека связаны с:	гражданством; фактом рождения; правоспособностью дееспособностью	
SingleSelection	Система прав человека и гражданина включает следующие группы прав:	собственные, государственные, общественные гражданские (личные), экономические, социальные, политические, культурные личные, трудовые, семейные, коллективные частные, публичные, материальные, процессуальные	
SingleSelection	Может ли такая глава Конституции Российской Федерации, как «Права и свободы человека и гражданина» быть пересмотрена Федеральным Собранием Российской Федерации?	да, может; да, может, но только при наличии 2/3 голосов за пересмотр Конституции Российской Федерации; нет, это исключено; данный вопрос законодательно не урегулирован.	
SingleSelection	По каким признакам, согласно Конституции Российской Федерации, запрещаются ограничения прав граждан?	социальной и расовой принадлежности; национальной и языковой принадлежности; религиозной принадлежности; по всем перечисленным признакам.	
SingleSelection	Какое качество прав человека, согласно Конституции Российской Федерации, выражается в том, что государство связано данными правами и свободами и не может по своему усмотрению	непреодолимость; абсолютность; неотчуждаемость; всеобщность.	

	отменить или ограничить их?		
SingleSelection	Как, согласно Конституции Российской Федерации, соотносятся понятия «права человека» и «права гражданина»?	это тождественные понятия; права человека рассматриваются безотносительно к гражданской принадлежности, а права гражданина – исключительно в отношении лиц, состоящих с государством в отношениях гражданства; это взаимоисключающие понятия; законом четких разграничений не предусмотрено.	
SingleSelection	Социально-экономические права предусмотрены:	Гражданским кодексом; Кодексом об административных правонарушениях; Трудовым кодексом; Уголовным кодексом.	
SingleSelection	Какое право человека относится к экономическим правам?	право на отдых право на жилище право собственности право на жизнь	
SingleSelection	К политическим правам (свободам) человека относятся:	право собственности избирательные права свобода вероисповедания свобода передвижения	
SingleSelection	Какое из перечисленных ниже прав относится к гражданским (личным)?	право на неприкосновенность жилища; право на участие в управлении делами государства; право доступа к любым должностям; право избирать и быть избранным	
SingleSelection	Что из перечисленных ниже является конституционной обязанностью гражданина?	участие в культурной жизни; охрана здоровья; участие в выборах; уплата налогов.	
SingleSelection	Среди перечисленного к социальным правам относится право на:	свободу передвижения свободу вероисповедания охрану здоровья участие в отправлении правосудия	

Итоговый контроль

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

1. работа на лекциях;
2. активная работа на семинаре (выступление с презентацией, решение ситуационных задач, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса);

3. промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины должно быть пройдено на положительную оценку.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **зачет**. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

По итогам зачета выставляется оценка по шкале порядка: «зачтено», «не зачтено».

Вопросы для итогового контроля

1. Права человека как высшая ценность человеческой цивилизации.
2. Права человека в истории политико-правовой мысли древней Греции и древнего Рима.
3. Права человека в средние века.
4. Развитие прав человека и гражданина в XIX – XX вв.
5. Всеобщая Декларация прав человека ООН 1948 г.
6. Современное понимание прав человека.
7. Понятие правового статуса человека и гражданина.
8. Права, свободы и обязанности – главный элемент правового статуса человека и гражданина.
9. Понятие и юридическая природа прав, свобод и обязанностей человека.
10. Классификация прав, свобод и обязанностей человека и гражданина, их содержание.
11. Личные (гражданские) права и свободы.
12. Политические права и свободы.
13. Социальные и экономические права и свободы.
14. Культурные права и свободы.
15. Обязанности граждан.
16. Проблемы ограничения прав, свобод и обязанностей человека и гражданина.
17. Механизм реализации прав, свобод и обязанностей личности.
18. Конституция РФ и права человека и гражданина.
19. Гражданство: понятие, сущность и основные черты.
20. Конституционные гарантии прав и свобод человека и гражданина.
21. Правовой механизм защиты прав и свобод личности.
22. Суд в механизме защиты прав и свобод человека и гражданина.
23. Конституционный Суд РФ.
24. Уполномоченный по правам человека.
25. Международно-правовая защита прав человека.
26. Устав ООН как основа сотрудничества государств в сфере защиты прав человека.
27. Международный Билль о правах человека.
28. Классификация договоров по правам человека, действующих на универсальном уровне.
29. Европейская региональная система защиты прав человека.
30. Договоры по вопросам прав человека, разработанные в рамках Совета Европы.
31. Европейский суд по правам человека.
32. Механизм рассмотрения жалоб Европейским судом.

В качестве критерия оценки знаний студентов выбрана следующая система:

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене (зачете)

Шкала оценивания компетенций

1-й этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» или высокий уровень освоения компетенции
Допущены существенные ошибки в знании теоретического материала, в оперировании понятиями. Сформированность знаний, умений, навыков не показана. Существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.	Обучаемый проявляет определенную самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий. Демонстрирует знание основной литературы, основного учебно-программного материала, владение базовым категориальным аппаратом. Выполнено не менее 50% предусмотренных программой заданий.	Студент демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при выполнении заданий. Демонстрирует знание основной и частично дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено 70% - 85% предусмотренных программой заданий.	Обучаемый способен к полной самостоятельности в выборе способа решения заданий в рамках учебной дисциплины. Демонстрирует знание основной и дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено более 85% предусмотренных программой заданий.

2-й этап

Оценка «неудовлетворительно» (незачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции

У студента не сформированы все компетенции или не сформирована одна компетенция	Сформировано не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине на пороговом (низком) уровне	Обучающийся должен продемонстрировать наличие не менее 75% сформированных знаний, умений и навыков, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо».	Оценка может быть выставлена при наличии сформированных компетенций у обучающегося, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине
---	---	--	---

Критерии определения сформированности компетенций на итоговой аттестации по дисциплине

Уровни сформированности компетенций	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

Критерии оценивания ответа студента

№	Критерий	Содержание ответа	Балл
1	Правильность содержания, корректность формулировок	ответ правильный, все формулировки корректны или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках	2
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки	1
		ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; или ответ неправильный	0
2	Полнота содержания, наличие	ответ полный, представлены все существенные характеристики	1
		ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных	0,5

	сущностных характеристик описываемого явления	ответ в целом неполный, не представлены 3 сущностные характеристики при наличии общих и/или второстепенных; или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого	0
3	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	1
		допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа	0,5
		допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен	0
4	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	1
		ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании	0,5
		ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании; или ответ не обоснован	0
Максимальный балл за ответ			5

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

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Права человека» проводится в форме текущей и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, творческие задания);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (доклад, презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Права человека» требованиям образовательного стандарта в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Доклад, презентация	Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика докладов, презентаций выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на семинарском занятии, регламент – 10 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.	Темы докладов, презентаций
2	Решение ситуационных задач	Осуществляется по итогам каждого выступления. Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень ситуационных задач
3	Устный опрос	Устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
4	Тест	Проводится на электронных носителях. Количество вопросов определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	Фонд тестовых заданий
5	Зачет	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При	Комплект вопросов к зачету, экзамену

	<p>выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» – практикоориентированными заданиями. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку – 60 мин.</p>	
--	--	--

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Нормативные документы

1. Конституция РФ.
2. Всеобщая Декларация прав человека. Принята Генеральной ассамблеей ООН 10 декабря 1948 года.
3. Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах.
4. Конвенция о защите прав человека и основных свобод Совета Европы 1950 г. и Протоколы к ней.
5. Хартия Европейского Союза об основных правах от 7.12.2000 г. Комментарий под ред. Кашкина С. Ю. М., Юриспруденция. 2001.
6. Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» от 25.07.2002 № 115 – ФЗ.
7. Федеральный закон «О собраниях, митингах демонстрациях, шествиях и пикетированиях» от 19.06.2004 № 54-ФЗ.

Основная литература:

Гулин, Е. В. Права человека : учебное пособие / Е.В. Гулин. — 3-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2022. — 176 с. — (Высшее образование). — DOI: <https://doi.org/10.29039/01878-1>. - ISBN 978-5-369-01878-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836404> (дата обращения: 11.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Права человека : учебник / отв. ред. Е. А. Лукашева. —3-е изд., перераб. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2022. — 512 с. - ISBN 978-5-91768-578-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1818483> (дата обращения: 11.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Конституционные права личности и их защита [Электронный ресурс]: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / В. Н. Белик; Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. - Москва: Юрайт, 2015. - 1 on-line, 195 с.: ил. - (Бакалавр и магистр. Модуль). - Библиогр. в подстроч. примеч. и с. 195. - Лицензия до 14.03.2019 г.. - ISBN 978-5-9916-5397-8: 6600.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Литература для самостоятельного изучения

1. Иванов, Г. И. Права человека. Теория. История. Современность. Краткое изложение курса: [учеб. пособие]/ Г. И. Иванов, А. Г. Иванов. - 2-е изд.. - Минск: Амалфея, 2011. - 107 с. - Библиогр.: с. 94-102. - ISBN 978-985-441-933-6: 112.00, 112.00,
2. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ч.з.N7(1)
3. Права человека и правовое социальное государство в России/ отв. ред. Е. А. Лукашева. - М.: НОРМА: ИНФРА-М, 2011. - 399 с. - Библиогр. в подстроч. примеч..

- ISBN 978-5-91768-191-7. - ISBN 978-5-16-004910-6: 412.83, 331.00, 412.83, р.
Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: НА(1),
ч.з.№7(1)
4. Права человека и процессы глобализации современного мира: [80-летию Института государства и права РАН посвящается]/ РАН, Ин-т государства и права; отв. ред. Е. А. Лукашева. - М.: Норма, 2005. - 463 с. - ISBN 5-89123-905-1: 306.00 р.
 5. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ч.з.№7(1)

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Права человека» используются следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.consultant.ru/> - законодательство РФ;
2. <https://www.un.org/ru/about-un/> Организация Объединенных Наций
3. <http://www.wikipedia.org/> - энциклопедия, редактируемая пользователями
4. <http://www.ksrf.ru/ru/Pages/default.aspx> Конституционный суд России
5. <https://www.echr.coe.int/Pages/home.aspx?p=applicants/rus&c=fre> Европейский суд по правам человека
6. <https://www.icj-cij.org/ru> Международный суд ООН

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Запись лекции следует делать кратко и фиксировать только самое существенное. Не надо стремиться записывать дословно все, что рассказывает лектор. Иногда студенты, намереваясь это делать, теряют нить излагаемых вопросов, путаются и искажают саму суть услышанного. Необходимо иметь в виду, что преподаватель, как правило, стремится облегчить слушание и конспектирование лекции. В той или иной форме он подчеркивает или повторяет наиболее важные мысли, делает паузы и т. д. Следует стремиться полностью и точно записывать обобщающие положения и выводы по каждому освещаемому вопросу.

При записи лекций очень помогает система сокращения слов, фраз и пр. Как правило, студенты сами выбирают или изобретают такую систему и часто пользуются ею на занятиях. Для удобства работы в тетради обязательно надо оставлять поля, чтобы потом делать на них пометки, вносить дополнения из учебной и научной литературы.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

Подготовка к семинарскому занятию осуществляется в традиционном академическом формате, предполагающим следующий порядок:

1. Знакомство с планом семинара по заданной теме.
2. Чтение конспекта лекции по теме семинарского занятия, анализ материала, необходимого для изучения поставленных вопросов.
3. Обращение к рекомендуемой учебной литературе по данной теме: в первую очередь - к основной, при необходимости углубленного изучения - к дополнительной.
4. Особое внимание уделяется основным понятиям изучаемой темы, владение которыми способствует эффективному усвоению курса.
5. Подготовка тезисов или мини-конспектов в тетради для семинарских занятий. Особенно это касается вопросов, предназначенных для самостоятельного изучения. Эти записи могут быть использованы на семинаре как подсказка при публичном выступлении, а также при подготовке к экзамену.

Выступление на семинаре с докладом должно быть рассчитано на 7 – 10 минут и сопровождаться презентацией. При подготовке выступления рекомендуется учитывать следующие критерии его оценки:

- степень информативности речи (релевантность по отношению к теме; полнота раскрытия содержания, следование плану выступления, логическая последовательность);

- степень соответствия формы и содержания презентации теме занятий (непрерывный развернутость; целостность; смысловая завершенность и т.д.);
- умение устанавливать контакт с аудиторией (зрительный контакт, понимание настроения слушателей, умение отвечать на вопросы).

Активно мыслить на практическом занятии должны не только выступающие, но и все его участники. На занятиях нужно внимательно следить за выступлениями однокурсников, ставить неясные вопросы на обсуждение группы, обращаться за разъяснением к преподавателю, делать дополнительные записи в тетради. Внимательное прослушивание выступающих на семинаре дает возможность, опираясь на изученный материал, определить, достаточно ли глубоко изложен вопрос, показано ли его значение в современных условиях, не допущены ли неточности при его освещении. Затем следует выступить и дополнить сообщения товарищей, уточнить те или иные положения, поставить новые вопросы. В этом случае на практическом занятии может развернуться дискуссия, споры по обсуждаемой теме.

На практическом занятии следует избегать выступления по написанному тексту. Важно самостоятельно формулировать мысли, свободно оперировать данными. Выступление по конспекту, плану, а то и без них прививает не только умение излагать материал своими словами, но и вырабатывает навыки публичного выступления. Во время занятия обучающимся рекомендуется вести записи нового теоретического материала.

Рекомендации по составлению презентации

1. Использование визуальных эффектов презентации:

- 1) добавляет ясности и яркости выступлению;
- 2) помогает слушателям легче воспринимать информацию;
- 3) производит более сильное впечатление на аудиторию и вызывает больший интерес к выступлению;
- 4) увеличивает доверие к говорящему.

2. Планирование презентации:

- 1) продумайте выступление заранее;
- 2) определите, что необходимо проиллюстрировать с помощью PowerPoint: формулировки закономерностей, графики, таблицы, диаграммы, фактологический материал и т.д.;
- 3) напишите краткий тезисный конспект, которым можно использовать, демонстрируя слайды;
- 4) прорепетируйте заранее выступление с использованием презентации.

3. Использование цветовых эффектов:

- 1) используйте светлый текст на темном фоне;
- 2) используйте ограниченное количество цветов (2 - 3);
- 3) используйте один цвет для заголовков и другой цвет для текста;
- 4) используйте цвета постоянно;
- 5) избегайте кислотных цветов.

4. Использование пространства:

- 1) не пытайтесь поместить много материала на один слайд;
- 2) старайтесь ограничиться в каждом слайде шестью линиями текста;

5. Использование шрифта:

- 1) используйте шрифты, которые хорошо читаются (предпочтителен Times New Roman);
- 2) избегайте декоративных шрифтов;
- 3) не пишите весь текст БОЛЬШИМИ БУКВАМИ;
- 4) используйте ограниченное количество шрифтов (2 - 3);

5) используйте постоянно один размер шрифта для заголовка, подзаголовка, текста и т.д.;

6) используйте достаточно большой размер шрифта, чтобы его было ясно видно с экрана: 44 кегль для заголовков и 32 кегль для текста.

6. Использование анимации:

1) анимация позволяет манипулировать текстом и придает движение статичному материалу;

2) используйте анимацию с осторожностью, поскольку она может не совпадать с содержанием выступления.

7. Во время выступления:

1) выступление не должно быть простым чтением с экрана, оно должно дополнять и раскрывать ключевые моменты, представленные на слайдах;

2) поддерживайте зрительный контакт с аудиторией, когда показываете очередной слайд, используйте богатство интонаций;

3) не говорите, отвернувшись к экрану;

4) не закрывайте экран своим телом;

5) будьте готовы выступать без презентации в случае технических неполадок: распечатайте слайды в нужном количестве экземпляров.

Результаты самостоятельной работы должны быть оформлены надлежащим образом, не должны содержать ошибок. Результаты должны быть предъявлены на экзамене в бумажной и электронной форме.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Текущий контроль осуществляется в виде устных/письменных опросов по теории. При подготовке к опросу студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос. При подготовке к аудиторному тестированию студентам необходимо повторить материал лекционных и практических занятий по отмеченным преподавателям темам.

Подготовка к решению ситуационных задач требует от студента не только повторения пройденного материала на аудиторных занятиях, но поиска и анализа материала, выданного на самостоятельное изучение.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа содействует более глубокому усвоению изучаемого курса, формированию навыков исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике. Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, работы с лекционным материалом, самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины; поиска и обзора литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий. Самостоятельная работа должна носить систематический характер. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при проведении и промежуточной аттестации.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Права человека» широко используются информационные технологии такие как:

Портал тестирования для проверки знаний студентов

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы

Информационные технологии используются с помощью следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Прикладное программное обеспечение – пакет MS Office
Информационно- телекоммуникационная сеть «Интернет»
Портал тестирования БФУ им. И.Канта <https://pt.kantiana.ru>
Система LMS-3 БФУ им. И.Канта
Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
<https://biblioclub.ru>
Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <https://garant.ru>
Справочно-правовая система КонсультантПлюс <https://consultant.ru>
Научная электронная библиотека диссертаций <http://www.dissertCat.ru>
Библиотека информационно-образовательного портала «Гуманитарные науки»
<http://auditorium.ru/aud/about/index.php>
Электронная полнотекстовая библиотека Ихтика <http://ihtik.lib.ru/>
Российская государственная библиотека - <http://rsl.ru>
Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/>

9.. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчэтом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчэтом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах

оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
414	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Практикум по организации приема и размещения»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент, зав. кафедрой туристического бизнеса, географии и пространственного планирования
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРАКТИКУМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ».....	6
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРАКТИКУМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»	8
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	18
6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	19
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРАКТИКУМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»	20
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	25
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	25

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины

«Практикум по организации приема и размещения».

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов практических навыков в процессе деятельности службы приема и размещения гостиницы, выполнения функциональных должностных обязанностей администратора гостиницы.

Объем дисциплины «Практикум по организации приема и размещения» в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

Объем дисциплины «Практикум по организации приема и размещения» для обучающихся на дневной форме составляет 144 часов (4 зачетных единиц), в том числе аудиторная нагрузка дисциплины составляет 60,25 часов, самостоятельная работа студентов – 83,75 часа. Для студентов заочной формы обучения нагрузка 108 часов (3 зачетных единицы), в том числе аудиторная нагрузка дисциплины составляет 16,35 часов, самостоятельная работа студентов – 82,65 часа.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Практикум по организации приема и размещения», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПКС-3	ПКС-3.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов. ПКС-3.2. Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий направляющей стороне	<i>Знать:</i> процесс оказания гостиничных услуг, взаимодействия гостя и администратора гостиницы в процессе оказания услуг, технологический цикл обслуживания гостей; особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией; правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).; <i>Уметь:</i> сопровождать процесс приема и размещения оформлением документации, сопровождающей процесс приема и размещения в гостинице, работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями; <i>Владеть:</i> навыками приема и размещения гостей в отеле, оформления необходимых документов, навыками предоставления качественного сервиса различным категориям гостей

	контрагентам. ПКС-3.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания	
ПКС-4	ПКС-4.1 Обеспечивает процесс приема регистрации и размещения гостей различных категорий (группы, индивидуальные туристы, люди с инвалидностью и пр.); ПКС-4.2. Обеспечивает учет национальных и культурных особенностей гостей при размещении.	<i>Знать:</i> процедуру и необходимые процессы при поселении гостей в отель, основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления, документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности); <i>Уметь:</i> взаимодействовать с гостями в процессе приема и размещения гостей при поселении в отеле, использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности; <i>Владеть:</i> информационно-коммуникационными навыками для оказания гостиничных услуг по поселению гостей, предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля

Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом»:

Практикум по организации приема и размещения - дисциплина расположена в Практико-ориентированном блоке направления подготовки «Гостиничное дело», включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. Дисциплина изучается на 4 курсе, в 7 и 8 семестрах (очная форма обучения), по итогам курса студентами сдается зачет (7 семестр) и экзамен (8 семестр) в форме дистанционного экзамена по стандартам WorldSkills. Теоретические знания в соответствии с профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей» (утв. Министерством труда и социальной защиты РФ от 05.09.2013 г. N 659н) проверяется в процессе сдачи экзамена на независимую оценку квалификации Совета по профессиональным квалификациям индустрии Гостеприимства. Студенты заочной формы обучения изучают дисциплину в 8 семестре и по результатам сдают зачет.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание разделов дисциплины

Телефонные переговоры, бронирование, заселение. Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей. Ознакомление со стандартами качества обслуживания при приеме гостей. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных гостей. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.

Деловая переписка, ответ на жалобы гостей. Составление и обработка писем – заявок на размещение в гостинице, в т.ч. на иностранном языке. Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей. Протокол и этикет в деловом общении. Изучение речевых стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Психологические основы делового общения. Речевые стандарты деловой корреспонденции. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

Помощь гостям во время их пребывания. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Каналы коммуникации. Функциональные обязанности ночного портье. Портфолио гостя. Организация работы службы консьержей и батлеров.

Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.

Организация действий администратора во время экстраординарных ситуаций: потоп в отеле, задержка выезда, террористическая угроза, потеря драгоценной вещи в номере курение гостями в номере отеля.

Кассовые операции. Функции кассира службы приёма и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. Подготовка и проведение операций расчёта. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Процедура выселения гостей. Виды и порядок расчёта оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Конфликтные ситуации при расчётах с гостями и алгоритм их разрешения. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Признаки платёжности и общие средства защиты бумажных денежных средств.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРАКТИКУМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

Темы для самостоятельного изучения

Дисциплина «Практикум по организации приема и размещения» предусматривает самостоятельную работу бакалавров. В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, участие в работе ежегодной студенческой конференции «Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса», конспектирование и реферирование первоисточников, а также подготовка эссе и презентаций по темам курса.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины, служит для более глубокого и детального осмысления предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

- 1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);
- 2) фактологическая точность;
- 3) аргументированность
- 4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство). Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

№	Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
1	Правильность и полнота содержания (в т.ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок)	ответ правильный, полный, представлены все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки корректны или есть незначительная погрешность в формулировке	ответ правильный, в целом полный, но не представлена 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в формулировках характеристики и/или выводов	ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах	ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах	ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах, и/или выводы отсутствуют
2	Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен
3	Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет	ответ обоснован, но допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или 1 негрубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в	ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые

					обосновании	ошибки и/или 2 грубые ошибки
4	Корректность оформления презентации	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные)	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении препятствуют пониманию фактического материала
Максимальный балл - 4						

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРАКТИКУМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

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

Код компетенции	Содержание компетенции
ПКС-3	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий
ПКС-4	способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Практикум по организации приема и размещения»

Контролируемые	Индекс	Оценочные	Способ
----------------	--------	-----------	--------

модули, разделы (темы) дисциплины	контролируемой компетенции (или её части)	средства по этапам формирования компетенций			контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Телефонные переговоры, бронирование, заселение	ПКС-3 ПКС-4	Тестирование	Контрольная работа		письменно
Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	ПКС-3 ПКС-4	Тестирование	дискуссия		устно письменно
Помощь гостям во время их пребывания	ПКС-3 ПКС-4	тестирование	дискуссия		Устно письменно
Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле	ПКС-3 ПКС-4	Тестирование	Контрольная работа		письменно
Кассовые операции	ПКС-3 ПКС-4	Тестирование	Дискуссия		Устно письменно
Процедура выселения гостей	ПКС-3 ПКС-4	Тестирование	Дискуссия		Устно письменно
Экзамен	ПКС-3 ПКС-4			Экзамен	БРС

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (ПКС-3, ПКС-4) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов	Перечень компетенций
Когнитивный этап	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины	ПК-6: готов к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений ПК-7: готов применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем
Прикладной этап	Формирование представлений и умений, связанных с структурой и элементами Службы приема и размещения	
Демонстрационный этап	Формирование умений, связанных с осуществлением деятельности службы приема и размещения	

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

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Промежуточная аттестация проводится по тестам и предусматривает четыре градации оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Ниже приводится описание критериев оценки по данным градациям:

по тестам

Оценка	Требования к уровню знаний
«отлично»	Не менее 81% правильных ответов от общего количества тестов
«хорошо»	Не менее 61% правильных ответов от общего количества

	тестов
«удовлетворительно»	Не менее 50% правильных ответов от общего количества тестов
«не удовлетворительно»	Менее 50% правильных ответов от общего количества тестов

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

Тестовые задания для самоконтроля

Тестовые задания по блоку «Независимая оценка квалификации»

Тест

Задания с выбором одного или нескольких вариантов ответа

1. Из приведенного списка выберите правовой документ, в котором установлены правила предоставления услуг в гостиницах:

- А) Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
- Б) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
- В) Закон «О защите прав потребителей»
- Г) Правила оказания услуг по реализации туристического продукта

2. Структурное подразделение СПиР, в функции которого входит помощь гостям в организации досуга, называют:

- А) служба телефонных операторов
- Б) служба консьержей
- В) служба безопасности
- Г) отдел маркетинга и продаж

3. Во время исполнения своих должностных обязанностей вы подверглись нападению неизвестных лиц в масках. Ваши действия

- А) Выполнять все требования напавших на вас людей
- Б) По возможности, не подвергая опасности окружающих, дать отпор напавшим
- В) Незаметно для напавших вызвать полицию
- Г) Претвориться что вы не понимаете их требований

4. В ваш отдел поступил новый сотрудник с испытательным сроком 3 недели. Вы проводите инструктаж по технике безопасности для нового сотрудника:

- А) По мере загруженности ответственного лица
- Б) После первой недели испытательного срока
- В) По окончании испытательного срока
- Г) В первый рабочий день

5. Что не входит в обязанности СПиР?

- А) Предоставление информации о текущих акциях в ресторанах отеля
- Б) Бронирование столика в ресторанах города
- В) Заказ авиа билетов для гостя
- Г) Уборка номеров для VIP гостей

6. Что из перечисленного является внутренним контролем качества?

- А) Тайный гость
- Б) Проверка Стандартов Операционных Процедур менеджером другого отеля в сети
- В) Гостевые анкеты
- Г) Комментарии гостей на сайте отеля

7. Администратор находится на смене один, общается с гостем, и в это время подходит другой гость, то:

- А) администратор приветствует второго гостя, просит его подождать, отвечает на запрос первого гостя, завершает общение и переходит ко второму гостю
- Б) администратор приветствует второго гостя, выслушивает, задает наводящие вопросы касательно просьбы гостя, просит его подождать, заканчивает беседу с первым гостем и переходит к общению со вторым гостем
- В) немедленно переходит к общению со вторым гостем, вежливо просит первого гостя подождать
- Г) администратору позволительно закончить беседу с первым гостем, затем поприветствовать второго и ответить на его запрос/вести беседу с гостями одновременно

8. Если в гостиницу заселяется гость с ограниченными возможностями в кресле-коляске, вместе с сопровождающим, то администратору необходимо общаться:

- А) только с сопровождающим, поприветствовав гостя в кресле
- Б) с гостем с ограниченными возможностями и сопровождающим
- В) только с сопровождающим
- Г) только с гостем в кресле, не обращая внимания на сопровождающего

9. При ответе на внутренний звонок, администратору необходимо:

- А) поздороваться: доброе утро/день/вечер
- Б) назвать свой департамент (отдел)
- В) назвать имя старшего смены
- Г) сказать свое имя

10. В какой срок гостя - иностранного гражданина - необходимо поставить/снять на миграционный учёт в МВД РФ по месту пребывания?

- А) в течение 1 суток
- Б) в течение 1 рабочего дня, следующего за днем его прибытия
- В) в течение 1 календарного дня, следующего за днем его прибытия
- Г) в любой день периода проживания гостя в отеле

11. Обращаться к гостю позволительно:

- А) Исключительно "господин/госпожа"
- Б) "господин/госпожа", по имени и отчеству
- В) по имени
- Г) "господин/госпожа", по имени и отчеству, по имени, если об этом просит гость

12. Возможно ли предоставление группе гостей отдельного закрытого молельного помещения по их просьбе?

- А) Нет, такие помещения предоставляются строго индивидуально
- Б) Да, если размер группы не превышает 10 человек
- В) Да, если это позволяет сделать инфраструктура отеля
- Г) Нет, для этого существуют специальные учреждения

13. При заселении гостя с заиканием администратор:

- А) Поправляет гостя, если тот допускает ошибки в формулировке фраз
- Б) Помогает гостю договорить фразу с целью ускорения процедуры, дабы она соответствовала стандартам эффективного заселения
- В) Выслушивает гостя, убедившись, что тот закончил мысль, продолжает диалог

Г) Просит гостя в письменной форме излагать свои просьбы

14. Если администратор видит, что гостю с ограниченными возможностями требуется помощь в производстве каких-либо действий, то администратор действует следующим образом:

А) Немедленно оказывает помощь гостю

Б) Уточняет, может ли помочь гостю; дождавшись утвердительного ответа помогает В)

Произносит фразу "Позвольте вам помочь" и сказу же оказывает содействие Г) Не оказывает помощь, поскольку это является оскорбительным для гостя

15. Выбрать наиболее подходящую фразу при побудке гостя:

А) Доброе утро! Сейчас 8 часов утра

Б) Доброе утро, Господин N! Сейчас 8 часов утра, хорошего дня В)Приветствую, господин N, вы просили разбудить вас в 8 часов Г) Доброе утро, служба побудки! Местное время 8:00

16. В каком из перечисленных случаев взимается плата за фактический простой номера:

А) при не заезде гостя с гарантированным бронированием Б) при заезде гостя после 14:00

В) плата за фактический простой номера взимается, только если данное условие прописано в договоре ,между гостиницей и компанией, размещающей своих сотрудников в данной гостинице

Г) ни в одном из перечисленных случаев

17. Для чего при бронировании номера администратор сообщает гостю о расчетном часе?

А) во избежание любых недоразумений, связанных с ранним заездом или поздним выездом Б) исключительно для того, чтобы отель мог заработать на раннем заезде и позднем выезде В) чтобы гость мог удобно спланировать время своего заезда и выезда

Г) чтобы гость знал, что он может заехать и выехать только в озвученное администратором время

18. Требуется ли паспортные данные гостя, для оформления бронирования?

А) да

Б) нет

В) да, но только при бронировании от турагентства

Г) да, при бронировании от стойки

19. В заявке на бронирование присутствует специальный запрос - букет из 25 красных роз при заезде гостя. Сотруднику отеля необходимо:

А) подтвердить возможность оказания данной услуги гостю

Б) проинформировать о возможности и условиях предоставления данной услуги

В) проинформировать о возможности и условиях предоставления данной услуги, включить ее стоимость в счет за проживание, не уведомляя гостя

Г) проинформировать о невозможности предоставления данной услуги.

20. Тариф, по которому в стоимость номера входят завтрак и обед или ужин:

А) завтрак и проживание

Б) полупансион

В) полный пансион

Г) проживание

21. Что такое базовый тариф (Rack Rate)?

А) объявленная гостиницей цена за номер в определенное время суток

Б) объявленная гостиницей цена за номер ,без учёта возможных скидок

В) объявленная гостиницей цена за номер с учётом возможных скидок

Г) скидка за номер

22. Овербукинг (перезбронирование/сверхбронирование) это:

А) остановка бронирования номерного фонда на определенную дату в связи со 100% загрузкой

- Б) завершение процедуры бронирования
- В) вид бронирования, в котором применяется сетка невозвратных тарифов
- Г) ситуация, при которой подтвержденных бронирований ,на определенную дату заезда больше, чем количество свободных номеров

23. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего следующие сведения:

- А) информация о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе)
- Б) категории (виды) заказанного номера и о его цене
- В) об условиях бронирования
- Г) о сроках проживания в гостинице

24. Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня следующего за днем запланированного заезда, называется:

- А) не гарантированным
- Б) повременным
- В) гарантированным
- Г) почасовым

25. Укажите, что приведет к перебронированию (overbooking):

- А) внесение данных в журнал регистрации иностранных граждан Б) получение двух заявок от одного потребителя
- В) подтверждение бронирования, при одном свободном номере, одновременно двум потребителям, приславшим заявки на одинаковые даты заезда
- Г) подтверждение бронирования ,при одном свободном номере, одновременно тремя потребителям, приславшим заявки на одинаковые даты заезда

26. Определите из предложенного списка ошибки, допущенные оператором службы бронирования:

- А) не обращается в звонящему по имени
- Б) предлагает только самый дорогой номер вне зависимости от запроса гостя
- В) не подтверждает детали бронирования
- Г) благодарит гостя за звонок

27. Если иностранный гость имеет несколько паспортов, по какому паспорту нужно регистрировать гостя?

- А) по любому
- Б) по желанию гостя
- В) по паспорту, где есть отметка пересечения границы РФ
- Г) по любому паспорту, действительному ,на весь срок пребывания в гостинице

28. Разница между преавторизацией и оплатой по кредитной/дебетовой карте:

- А) нет разницы
- Б) преавторизация осуществляется по кредитной карте, а оплата по дебетовой карте
- В) преавторизация осуществляется при заезде гостя, а оплата при выезде
- Г) преавторизация осуществляется для блокировки денежных средств, а оплата снимает денежные средства со счета гостя.

29. Необходимо ли регистрировать иностранного гражданина, собирающегося проживать в отеле, меньше чем одни сутки?

- А) нет, если гость останавливается в отеле ,менее чем на 4 часа
- Б) нет, если в период между заселением и выселением гостя , не меняется календарная дата
- В) да
- Г) нет

30. Возможно ли заселение в гостиницу гражданина РФ по заграничному паспорту?

- А) возможно. Заграничный паспорт - полноценный документ удостоверяющий личность гражданина, в любой стране
Б) возможно для гражданина РФ, постоянно проживающего, на территории другого государства
В) невозможно. Для заселения всем гражданам РФ необходимо иметь при себе общегражданский паспорт
Г) возможно, при наличии у гостя международных водительских прав

Практические ситуации по блоку
«Демонстрационный экзамен по стандартам WorldSkills»

Обычным шрифтом обозначены примерные действия администратора, жирным курсивом – слова актеров.

1. Бронирование номера по телефону (на английском языке):

Администратор отвечает на звонок

-Hi, could I have a chance to know if it is possible to make a reservation in your Hotel for me and my family? Can you give me some variants?

Администратор спрашивает имя гостя

Назвать свое

Администратор уточняет информацию о бронировании

- (давать информацию только по тем пунктам, о которых упоминает администратор) 3 гостей. 2 взрослых, 1 ребенок 13 лет, категорию попросить предложить, время заезда – после 18:00.

Администратор просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров

- Ok.

Администратор предлагает варианты на интересующие гостя даты

Выбрать один из предложенных вариантов

Администратор уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания

- Actually, there is just 1: it should be comfortable accommodation for my wife and child.

Администратор уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (BB,HB,FB)

- Full board for all of us, please.

Администратор называет общую стоимость проживания

- Ok.

Администратор уточняет, хотят ли забронировать номер

- Sure.

Администратор Уточняет контактную информацию гостя

(давать информацию только по тем пунктам, о которых упоминает администратор) Назвать свое имя, номер телефона и адрес эл. Почты

Администратор информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования

- I've got it.

Администратор спрашивает желает ли гость гарантировать бронирование

- No, in this case we'll arrive in time.

Администратор повторяет всю информацию, которая касается бронирования

- Yep.

Администратор спрашивает, может ли он чем-то помочь

- That's all, thank you!

Администратор благодарит гостя за звонок и заканчивает разговор

- Bye!

*Аналогичный сценарий для актеров существует для каждого задания каждого разговорного модуля.

Итоговый контроль по дисциплине

Итоговый контроль проводится в форме демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills, который обязателен для сдачи всеми бакалаврами. Для его проведения бакалавры регистрируются под руководством преподавателя в системе ESIM, и также заполняют собственные профили участника демонстрационного экзамена. Оценивают компетентность бакалавров в процессе демонстрационного экзамена профессионалы индустрии гостеприимства, которые зарегистрированы как независимые эксперты по проведению демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills, по компетенции «Администрирование отеля». Критерии оценивания экспертам распечатываются и предоставляются Главным экспертом демонстрационного экзамена с утра в день проведения экзамена. Критерии разрабатываются и утверждаются Международным менеджером компетенции Союза Ворлдскиллс в зависимости от практических ситуаций, предлагающиеся для решения во время проведения демонстрационного экзамена.

Вторым элементом контроля является сдача экзамена на независимую оценку квалификации индустрии ГОСТеприимства. Экзамен проходит под руководством и наблюдением аккредитованного эксперта по проведению независимой оценки квалификации индустрии гостеприимства и при участии не менее аккредитованных 2-х экспертов индустрии гостеприимства. Экзамен проходит в форме тестирования, которое содержит 50 вопросов, на которые бакалавры должны ответить в течение 1 часа. Успешным считается результат в 50% и более правильных ответов. По результатам успешного прохождения независимой оценки квалификации выдается сертификат о прохождении независимой оценки квалификации индустрии гостеприимства. В зависимости от выбранного квалификационного уровня (профстандарт «Работник по приему и размещению гостей», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 659н), это может быть сертификат о подтверждении 4 квалификационного уровня «Старший смены службы приема и размещения / Заместитель руководителя службы приема и размещения» или 3 квалификационного уровня «Администратор службы приема и размещения / Портье».

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

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Практикум по организации приема и размещения» проводится в форме текущей, рубежной и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирование, решение задач);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и выполнения домашних заданий;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих, ликвидации задолженностей.

К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью устного опроса);

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практическое задание (задачу), выявляющую степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
Реферат (доклад)	<p>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> <p>Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика рефератов (докладов) выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на семинарском занятии, регламент – 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.</p>	Темы рефератов (докладов)
Тренинг, проблемная,	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с	Тема (проблема)

задача, кейс, деловая игра, ролевая игра	целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.), концепция, ожидаемый результат по игре
Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
Обсуждение на «круглом столе», дискуссии, полемика, диспут, дебаты	Осуществляется по итогам каждого выступления. Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень вопросов для обсуждения, дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
Устный опрос	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
Тест	Проводится семинарских занятиях. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	Фонд тестовых заданий
Зачет, Экзамен	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями.	Комплект вопросов к зачету, экзамену

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5 - 4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1020587> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

Маркетинг гостиничного предприятия [Текст] : методические рекомендации / Сочин. гос. ун-т, 2019. - 1 on-line, 132 с.

Литература для самостоятельного изучения

Техническое описание компетенции «Администрирование отеля». www.worldskills.ru

Павлова Н. В. Администратор гостиницы : учеб. пособие для сред. проф. образования/ Н. В. Павлова. -2-е изд., стер.. -Москва: Академия, 2014. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 72, [4] с.: табл.

Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. пособие для вузов/ И. С. Барчуков [и др.]. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: Кнорус, 2013 (читальный зал № 3).

Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения: учеб. для вузов/ И. М. Асанова, А. А. Жуков. - М.: Академия, 2011 2013 (читальный зал № 3)..

Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учеб. для вузов/ А. Е. Гаврилова. - М.: Академия, 2012.

Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: Учеб. пособие / В. А. Романов и др. М.; Ростов н/Д.: Март, 2007

Каталог гостиниц. Калининград и область: Ежегод. рекламно-информ. изд. Калининград: Рус. Европа, 2003-2018

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. сайт Федерального агентства по туризму - <http://www.russiatourism.ru>
2. ведущий интернет-ресурс по теме "Инновации" - http://www.cecsi.ru/coach/bec_best_innovation.html
3. Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО). – <http://www.unwto.org>
4. Официальный сайт Федерального агентства по туризму – <http://www.russiatourism.ru/>
5. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – <http://www.rostourunion.ru>
6. «Rata-news» ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. – <http://www.ratanews.ru>
7. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. – <http://rha.ru>
8. Официальный сайт Ассоциации туроператоров России. – <http://www.atorus.ru>
9. Журнал «Турбизнес». – <http://www.tourbus.ru>
10. Интернет журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». – <http://www.tpnews.ru>

1. Международный иллюстрированный журнал «Турист». – <http://www.tourist-journal.ru>
12. Онлайн журнал «Турнавигатор». – <http://www.tournavigator.ru>
13. Журнал «Туризм. Экономика и учет». – <http://pressa.ru>
14. Журнал «Индустрия Туризма». – <http://www.prohotel.ru>
15. Путешествия вокруг света: новости для любителей путешествий. – <http://www.tourism-ru.com>
16. Библиотека туризма. – <http://www.turbooks.ru>
17. Туристический портал «В Отпуск.Ру». – <http://www.votpusk.ru>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРАКТИКУМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Целями освоения дисциплины являются: формирование маркетинговой культуры студента, начальная подготовка в области брендинга территории, оценки потенциала бренда, овладение теоретическим инструментарием для дальнейшего использования.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций. Практические занятия проводятся в формах – групповое и индивидуальное решение задач по темам курса.

По дисциплине осуществляется текущий, промежуточный и итоговый контроль в форме экзамена.

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки научных выводов и практические рекомендации по применению теоретических моделей брендинга территории. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В процессе лекции от студентов требуется не только ведение соответствующих записей, но и установка на активное слушание, «думанье», запоминание и воспроизведение изучаемого материала, актуализация полученных ранее знаний, умений и навыков.

Обязательным условием успешного освоения теоретической части дисциплины является самостоятельная работа с текстом лекции: чтение, запоминание, работа с примерами, составление собственных примеров, выполнение заданий по материалам, розданным преподавателем. Это следует делать как после каждой лекции, так и перед следующей лекцией и обязательно – в процессе подготовки к практическим занятиям.

Контроль качества усвоения материала может осуществляться как на лекциях, так и на практических занятиях. Работа над курсом в целом в течение семестра существенно влияет на успешность или неуспешность сдачи экзамена.

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает кейсы, выполнение которых зачитывается как текущая работа студента.

Рекомендации по составлению презентации

1. Использование визуальных эффектов презентации:
 - 1) добавляет ясности и яркости выступлению;
 - 2) помогает слушателям легче воспринимать информацию;
 - 3) производит более сильное впечатление на аудиторию и вызывает больший интерес к выступлению;
 - 4) увеличивает доверие к говорящему.
2. Планирование презентации:
 - 1) продумайте выступление заранее;
 - 2) определите, что необходимо проиллюстрировать с помощью PowerPoint: формулировки закономерностей, графики, таблицы, диаграммы, фактологический материал и т.д.;
 - 3) напишите краткий тезисный конспект, которым можно использовать, демонстрируя слайды;
 - 4) прорепетируйте заранее выступление с использованием презентации.

3. Использование цветовых эффектов:
 - 1) используйте светлый текст на темном фоне;
 - 2) используйте ограниченное количество цветов (2 - 3);
 - 3) используйте один цвет для заголовков и другой цвет для текста;
 - 4) используйте цвета постоянно;
 - 5) избегайте кислотных цветов.
 4. Использование пространства:
 - 1) не пытайтесь поместить много материала на один слайд;
 - 2) старайтесь ограничиться в каждом слайде шестью линиями текста;
 5. Использование шрифта:
 - 1) используйте шрифты, которые хорошо читаются (предпочтителен Times New Roman);
 - 2) избегайте декоративных шрифтов;
 - 3) не пишите весь текст БОЛЬШИМИ БУКВАМИ;
 - 4) используйте ограниченное количество шрифтов (2 - 3);
 - 5) используйте постоянно один размер шрифта для заголовка, подзаголовка, текста и т.д.;
 - 6) используйте достаточно большой размер шрифта, чтобы его было ясно видно с экрана: 44 кегль для заголовков и 32 кегль для текста.
 6. Использование анимации:
 - 1) анимация позволяет манипулировать текстом и придает движение статичному материалу;
 - 2) используйте анимацию с осторожностью, поскольку она может не совпадать с содержанием выступления.
 7. Во время выступления:
 - 1) выступление не должно быть простым чтением с экрана, оно должно дополнять и раскрывать ключевые моменты, представленные на слайдах;
 - 2) поддерживайте зрительный контакт с аудиторией, когда показываете очередной слайд, используйте богатство интонаций;
 - 3) не говорите, отвернувшись к экрану;
 - 4) не закрывайте экран своим телом;
 - 5) будьте готовы выступить без презентации в случае технических неполадок: распечатайте слайды в нужном количестве экземпляров.
- Результаты самостоятельной работы должны быть оформлены надлежащим образом, не должны содержать ошибок. Результаты должны быть предъявлены на экзамене в бумажной и электронной форме.

Подготовка к контрольным мероприятиям

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материал базового учебника.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

При подготовке к аудиторным контрольным работам студентам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

Вопросы для промежуточного контроля и самоконтроля

1. Основные функции, графики работы персонала службы приема и размещения.
 2. Оборудование стойки службы приема и размещения.
 3. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения.
 4. Основные должностные обязанности руководителя службы приема и размещения.
- Квалификационные требования, предъявляемые к данной должности.
5. Этапы в цикле обслуживания гостя. Характеристика гостевого цикла.
 6. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров.
 7. Типы бронирования.
 8. Виды гарантированного бронирования.
 9. Процедура подтверждения бронирования.
 10. Процедура аннуляции бронирования.
 11. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в гостинице по безналичному расчету.
 12. Требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения. Этикет поведения работников сферы обслуживания.
 13. Основные функции регистратора. Процедура встречи, приветствия и размещения гостей.
 14. Порядок приема и регистрации иностранных граждан.
 15. Встреча гостей VIP. Знаки внимания к гостю со стороны гостиницы при заезде.
 16. Тарифы на проживание и виды скидок, существующие в гостиницах.
 17. Процедура проверки платежеспособности гостя. Методы, гарантирующие получение оплаты за предоставленные гостиницей услуги.
 18. Процедура назначения номера, вселение гостя в номер. Карта гостя, порядок выдачи ключей.
 19. Определение среднесуточной стоимости номера, процента загрузки гостиницы.
 20. Порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.
 21. Функции кассира службы приема и размещения, оборудование его рабочего места. Подготовка и проведение операции расчета.
 22. Процедура оплаты за проживание, дополнительные платные услуги, телефонные переговоры.
 23. Процедура взимания платы за порчу или утерю гостями имущества гостиницы.
 24. Порядок получения оплаты за услуги гостиницы кредитной картой, наличными, туристскими ваучерами, дорожными чеками.
 25. Оплата гостиничных услуг по безналичному расчету.
 26. Экспресс-оплата гостиничного счета.
 27. Системы контроля доступа в помещения гостиниц.
 28. Обслуживание гостей во время проживания.
 29. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг по Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.
 30. Организация работы операторов телефонной связи.
 31. Взаимодействие службы приема и размещения с поэтажной службой.
 32. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Понятия: гостиница, потребитель, исполнитель.
 33. Жалобы потребителей гостиничных услуг, способы их урегулирования. Анкета опроса гостей о качестве обслуживания.
 34. Функции службы бронирования.
 35. Функциональные обязанности швейцара.
 36. Централизованные системы бронирования.
 37. Использование автоматизированной системы управления в гостинице
 38. Особенности регистрации туристских групп.

39. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.

40. Инновации в процессе регистрации гостей.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины, служит для более глубокого и детального осмысления предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

С этой целью слушателям программы рекомендуется самостоятельное изучение литературы, в качестве закрепления полученных знаний следует ответить на нижеперечисленные вопросы.

Аудиторные и самостоятельные формы учебной работы студента имеют своей целью приобретение системы знаний. Используя лекционный материал, доступный учебник или учебное пособие, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям. Студент понимает, что самостоятельное владение знаниями является главным определяющим.

Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно. По завершению работы над учебником, должна быть ясность в том, какие темы, вопросы учебного курса изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

Самостоятельная учебная работа студента (СРС) – род деятельности, который включает в себя поиск источников познания, средств осуществления и результаты познавательной деятельности, проводимой без помощи преподавателя.

Самостоятельная работа студентов является важным видом учебной деятельности студентов, и становится весьма актуальной, так как самообразование сегодня направлено на повышение личного статуса в обществе, приобретение дополнительных знаний, которые в будущей профессиональной деятельности формируют знания, умения и навыки компетентного специалиста и предполагает:

- наличие положительной мотивационной активности;
- проявление значительных волевых усилий;
- достижение высокого уровня интеллектуального развития;
- достижение высокой самостоятельности;
- наличие адекватного уровня самооценки.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования для проверки знаний студентов

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы

Информационные технологии используются с помощью следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Прикладное программное обеспечение – пакет MS Office

Информационно- телекоммуникационная сеть «Интернет»

Электронная образовательная платформа БФУ им. И.Канта <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования БФУ им. И.Канта <https://pt.kantiana.ru>

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
<https://biblioclub.ru>

Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <https://garant.ru>

Справочно-правовая система КонсультантПлюс <https://consultant.ru>

Научная электронная библиотека диссертаций <http://www.dissertCat.ru>

Библиотека информационно-образовательного портала «Гуманитарные науки»
<http://auditorium.ru/aud/about/index.php>

Электронная полнотекстовая библиотека Ихтика <http://ihtik.lib.ru/>

Российская государственная библиотека - <http://rsl.ru>

Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/>

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Библиотека Университета обеспечена в полном объеме учебной, методической и научной литературой. На сайте библиотеки можно получить информацию и доступ к научной периодике, реферативным и наукометрическим базам данных, электронным книгам, иным необходимым ресурсам. Сайт библиотеки - lib.kantiana.ru.

В институте рекреации, туризма и физической культуры есть специализированный компьютерный класс с информационно-методическим обеспечением.

При организации и проведении занятий используются следующие технические средства:

Проекторы (оверхэды, видеопроекторы), ноутбуки.

Интерактивная доска.

Электронные ресурсы университета (локальная сеть, Internet).
Справочные правовые системы «Гарант», «КонсультантПлюс».

Во время учебных занятий по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности» используются мультимедийное оборудование. Самостоятельная работа студентов также включает применение ИКТ.

Общий фонд включает учебники и учебные пособия, научную литературу, в которую входят: диссертации, монографии, авторефераты, вся справочная литература, энциклопедии - универсальные и отраслевые, электронные учебники.

Фонд дополнительной литературы помимо учебной, включает официальные, справочно-библиографические и периодические издания.

Фонд периодики представлен отраслевыми изданиями, соответствующими профилю вуза.

Фонд периодических изданий комплектуется массовыми центральными и местными общественно-политическими изданиями.

Аудиторный фонд для проведения занятий.

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
414	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23
204	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчтатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчтатом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА практики

«Производственная организационно-управленческая практика»

Шифр: 43.03.03

**Направление подготовки: «Гостиничное дело»
Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Богданова Олеся Сергеевна, старший преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель

Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Профессор, доктор экономических наук
Корнеевец В.С.

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Драгилева И.И.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА»..	Error! Bookmark not defined.
3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ	8
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА».....	8
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ.	12
6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ	13
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ	15
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ	16
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА»...	16

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины:

«Производственная организационно-управленческая практика».

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Производственная организационно-управленческая практика», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

Практика является обязательной частью учебного процесса, предусматривающая формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий гостиничного бизнеса.

В результате освоения дисциплины «Производственная организационно-управленческая практик» обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-2	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. УК-2.2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.3. Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время	<i>Знать</i> : виды управленческих решений в гостиничном бизнесе и методы их принятия; современные модели корпоративной социальной ответственности гостиницы для оценки последствий управленческих решений; <i>Уметь</i> : разрабатывать алгоритмы принятия рациональных управленческих решений и оценивать их последствия как для предприятия так и для всей гостиничной индустрии;; <i>Владеть</i> : современными методиками принятия и реализации организационно-управленческих решений в гостиничной индустрии
УК-3	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной	<i>Знать</i> принципы организации процессов обслуживания и работы в коллективе; <i>Уметь</i> толерантно относиться к различиями в коллективе; <i>Владеть</i> навыками работы в межконфессиональном коллективе;

	<p>организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p>	
УК-4	<p>УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p>	<p><i>Знать</i> особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке;</p> <p><i>Уметь</i> вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы;</p> <p><i>Владеть</i> навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами</p>
УК-5	<p>УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение</p>	<p><i>Знать</i> организацию труда персонала средства размещения, а также национальных особенностей оказания услуг различным категориям гостей</p> <p><i>Уметь</i> принимать заказы от проживающих на услуги, предусмотренные гостиничным предприятием, а также оказывать их;</p> <p><i>Владеть</i> навыками общения в коллективе и кооперации с коллегами</p>

	<p>к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>	
УК-8	<p>УК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.</p> <p>УК-8.2 Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>УК-8.3 Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае</p>	<p><i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей;</p> <p><i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;</p> <p><i>Владеть</i> навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>

	возникновения чрезвычайных ситуаций.	
ПКС-3	<p>ПКС-3.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов.</p> <p>ПКС-3.2. Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам.</p> <p>ПКС-3.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания</p>	<p><i>Знать:</i> современные основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения;</p> <p><i>Уметь:</i> анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.</p>
ПКС-4	<p>ПКС-4.1 Обеспечивает процесс приема регистрации и размещения гостей различных категорий (группы, индивидуальные туристы, люди с инвалидностью и пр.);</p> <p>ПКС-4.2. Обеспечивает учет национальных и культурных особенностей гостей при размещении.</p>	<p><i>Знать:</i> особенности формирования клиентурных отношений; профессиональные стандарты обслуживания;</p> <p><i>Уметь:</i> объясняться на иностранном языке;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками по выполнению должностных обязанностей администратора гостиницы (портъе): учёт занятых и освободившихся номеров; регистрация и расселение гостей; информирование о дополнительных услугах; доставка багажа в номер; хранение ключей; вручение корреспонденции; координация работы гостиничных служб по функционированию номерного фонда</p>

Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом».

Практика проводится с третьего по четвертый курс в рассредоточенном режиме в следующих объемах.

Дневное отделение:

2. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» (утв. Ученым Советом 25.12.2014 г. Протокол № 8, в изм. от 27.09.2016 г., протокол № 24), которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия. Согласно двухстороннему договору (№ 69 от 1.01.2017 г.) «Производственная организационно-управленческая практика» на базовом гостиничном предприятии – отеле «Кайзерхофф 4*» (адрес: 236039, Россия, г. Калининград, ул. Октябрьская, д. 6А. сайт <http://kaiserhof-hotel.com/ru/>). По дежалнию студента и по согласованию с руководством Института рекреации, туризма и физической культуры, «Производственная организационно-управленческая практика» может быть пройдена на другом предприятии гостиничной сферы. В этом случае необходимо предоставить заключенный двухсторонний договор между гостиничным предприятием и Институтом рекреации, туризма и физической культуры БФУ им. И. Канта.

3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА»

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики:

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
СУП-1	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий
ПКР-2	способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

Оценочные средства по практике разработаны в соответствии с Положением о фонде оценочных средств в БФУ им. И. Канта. (Фонд оценочных средств хранится на кафедре, обеспечивающей прохождение данной практики)

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

Предметом оценки по производственной организационно-управленческой практике является приобретение практического опыта профессиональной управленческой деятельности предприятия гостиничной сферы. Контроль и оценка по практике проводятся на основе индивидуального задания обучающегося (с указанием конкретных видов работ, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями образовательного учреждения); отзыва руководителя по практике; характеристики руководителя гостиницы; отчета по практике.

Проведение защиты отчета о прохождении производственной организационно-управленческой практики назначается, как правило, на последние дни её прохождения.

«Производственная организационно-управленческая практика» оценивается по следующим критериям:

- а) полнота и качество выполнения требований, предусмотренных программой практики;
- б) умение профессионально и грамотно отвечать на заданные вопросы по экономическим вопросам;
- в) дисциплинированность и исполнительность студента во время прохождения практики;
- г) отзыв (характеристика) руководителя практики от организации.

В процессе прохождения практики руководителем по практике контролируется формирование у обучающихся соответствующих компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам их формирования

№№ п/п	Формируемые компетенции	Этапы формирования	Форма текущего контроля
1	УК-8	Организационно-подготовительный	Собеседование, утверждение индивидуального задания по практике
2	УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, СУП-1, ПКР-2	Аналитический	Устный отчет, собеседование, презентация части проекта /семинар; обсуждение выполнения индивидуального задания
3	УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; СУП-1; ПКР-2; УК-8	Отчетный	Защита отчета по практике

Оценка по практике выставляется на основании **защиты / презентации отчета по практике.**

Шкала оценки результатов прохождения практики (из регламента формулировки)

№ п.п.	Наименование показателя	Баллы
1	Посещение занятий (максимум 40 баллов)	
2	Подготовка отчета по практике (максимум 40 баллов)	
2.1	Наличие источников информации в соответствии с заданием (максимум 5 баллов)	
2.2	Наличие актуальных первичных данных, материалов (максимум 5 баллов)	
2.3	Выполнение требований к содержанию части отчета, соответствие заданию (максимум 10 баллов)	
2.2	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа (максимум 10 баллов)	
2.1	Выполнение требований руководителя по своевременному выполнению заданий (максимум 5 баллов)	
2.2	Выполнение требований к оформлению отчета по практике (максимум 5 баллов)	
3	Защита отчета по практике (максимум 20 баллов)	
	Количество баллов за производственную организационно-управленческую практику (максимум 100 баллов)	

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы.

100-балльная система оценки	Традиционная (четырёхбалльная) система оценки
85 - 100	отлично / зачтено
70 - 84	хорошо / зачтено
50 - 69	удовлетворительно / зачтено
0 - 49	неудовлетворительно / незачтено

Примерная тематика выполняемых работ в период проведения производственной организационно-управленческой практики

1. Проведение системного анализа экономической стабильности компании.
2. Проведение анализа организационно-экономического механизма деятельности фирмы.
3. Анализ методов стимулирования / увеличения продаж предприятия.
4. Анализ и оценка основных показателей эффективности деятельности предприятия.
5. Оценка организационно-управленческой структуры предприятия.
6. Анализ конкурентной среды и оценка конкурентоспособности компании.
7. Анализ системы ценообразования и ценовых стратегий фирмы.
8. Оценка структуры финансов предприятия.
9. Анализ системы расчета заработной платы и системы поощрений (премии и т.п., разработка новых методов поощрения персонала).
10. Сегментирование и определение целевого рынка.
11. Система распределения и доведения турпродукта до конечного потребителя.
12. Анализ системы контроля за выполнением управленческих решений.
13. Особенности системы налогообложения компании.
14. Анализ системы страхования в туристских фирмах.
15. Оценка системы сертификации и стандартизации турпродукта / гостиничных услуг.

Примерное содержание отчета по производственной организационно-управленческой практике

Общая характеристика гостиницы:

- Название; юридическое название;
- Организационно-правовая форма;
- адрес гостиницы;
- Месторасположение, основные подъезды к гостинице;
- Категория, звездность; признаки, определяющие категорию гостиницы;
- Торговая марка (логотип);
- Ведомственное подчинение.
- Этажность;
- Номерной фонд, типы номеров и их стоимость;
- Особенности интерьера:
- Основные службы гостиницы;
- Основные и дополнительные услуги гостиницы;
- Основной сегмент потребителей.

Организационная структура управления гостиницы: Руководители гостиницы. Основные службы и отделы, их краткие функции и размещение:

- приема и размещения гостей;
- служба порядка (служба безопасности);
- поэтажного обслуживания (эксплуатация номерного фонда);
- питания, включая службу рум-сервис;
- бронирования номеров;
- техническая
- отдел маркетинга и продаж;
- служба управления качеством;
- служба персонала;
- финансовая, экономическая службы, бухгалтерия.

Основные принципы и содержание процесса обслуживания потребителей.

Характеристика основных процессов обслуживания гостей:

- встреча гостей;
- регистрация гостей;
- размещение гостей;
- организация расчетов с потребителями, возможность кредитных отношений, возможность скидок определенным категориям гостей;
- транспортировка багажа;
- обслуживание в номерах;
- организация выезда гостей.

Работа **администраторов и портье**, основные функции, особенности общения с гостями.

Работа горничных, их основные функции: обслуживание гостей, уборка номеров, замена постельного белья. Особенности взаимоотношений с гостями

Организация питания гостей в гостинице. Рестораны кафе и бары гостиницы, названия, количество мест, расположение, режим работы. Особенности ассортимента блюд и вин, уровень цен. Интерьер торговых залов ресторанов. Услуги, предоставляемые ресторанами и кафе, бронирование мест, проведение торжественных вечеров, банкетов,

обслуживание различных групп туристов, участников мероприятий (конференций, совещаний). Формы ускоренного обслуживания: шведский стол, кофе-брейк, предварительное накрытие столов для групп посетителей. Развлекательные и музыкальные программы.

Лобби-бары и кафе холлы их предназначение и особенности работы.

Позажные буфеты, особенности ассортимента, режим работы.

Служба room service. Заказ и доставка блюд и напитков в номера.

Информационное обеспечение гостиницы. Информация, доводимая до гостей: информация в холлах, лифтах. Информация в номерах. Информационные папки для гостей. Информация о сертификации.

Компьютерное информационное обеспечение работы гостиниц.

Идентификационные признаки, определяющие категорию гостиниц. Сравнительный анализ гостиниц разного уровня: 3, 4 и 5 звезд.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ.

Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых в производственной организационно-управленческой практике.

Проведение профессиональных тренингов, фокус-групп, консультации профессионалов гостиничного бизнеса, презентационные технологии, интерактивные методы обучения используются при организации производственной организационно-управленческой практики.

Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной организационно-управленческой практики

Осуществляется свободный доступ практикантов к библиотечным фондам и базам данных университета и кафедры СКСиТ. На период практики назначаются методисты, отвечающие за своевременное решение всех вопросов, возникающих в процессе самостоятельной работы студентов. Практиканты обеспечиваются необходимым комплектом методических материалов (дневник, положение о практике, руководство по проведению практики и др.).

Основная литература: учебники и учебные пособия по дисциплинам ООП, одобренные УМО по туризму, монографии и сборники работ по практической деятельности в туризме.

Дополнительная литература: профессиональные журналы по туризму и гостеприимству, статистические сборники и отчеты, иной информационный материал.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы: программы для обработки и анализа математических данных, аудио- видео- и мультимедийные материалы по отдельным направлениям туризма, электронные базы данных по туризму и гостеприимству, специализированные сайты сети Интернет.

5. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ

Формы отчетности по итогам прохождения практики.

По итогам практики студенты представляют дневник, характеристику с места ее прохождения, отчет с выполненными заданиями и практическими наработками, на основании которых выставляется оценка. Отчет о прохождении производственной организационно-управленческой практики является обязательным.

При прохождении практики в условиях, моделирующих деятельность организации, отчет может состоять из самостоятельной работы студента по выполнению заданий руководителя практики, решению ситуационных задач или результатов участия в деловой игре и др.

Критерии оценки студентов по результатам прохождения практики при оценивании в форме «зачтено / не зачтено»

— «зачтено» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики, и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики студента положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные, замечаний по прохождению практики нет, или же содержат небольшие неточности, погрешности, характеристики студента положительные, при этом могут быть несущественные замечания по содержанию и формам отчета и дневника, некоторые неточности при ответах на вопросы.

— «не зачтено» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики и дневника прохождения практики частично соответствуют предъявляемым требованиям, содержат фактические неточности, погрешности, характеристики студента удовлетворительные, ответы на вопросы комиссии неполные, имеются замечания по содержанию и формам отчета и дневника, или же содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практике и дневника прохождения практики не соответствуют предъявляемым требованиям, на вопросы комиссии студент не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о функциях служб организации управления, допустил грубое нарушение трудового распорядка на предприятии или техники безопасности

Критерии оценки студентов по результатам прохождения практики при оценивании в форме оценивания по пятибалльной системе

— «отлично» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики, и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики студента положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные, замечаний по прохождению практики нет;

— «хорошо» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики и дневника прохождения практики соответствуют предъявляемым требованиям, но содержат небольшие неточности, погрешности, характеристики студента положительные, при этом могут быть

несущественные замечания по содержанию и формам отчета и дневника, некоторые неточности при ответах на вопросы;

— «удовлетворительно» — содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики и дневника прохождения практики частично соответствуют предъявляемым требованиям, содержат фактические неточности, погрешности, характеристики студента удовлетворительные, ответы на вопросы комиссии неполные, имеются замечания по содержанию и формам отчета и дневника;

— «неудовлетворительно» — выставляется студенту, если содержание и оформление отчета о производственной организационно-управленческой практики и дневника прохождения практики не соответствуют предъявляемым требованиям, на вопросы комиссии студент не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о функциях служб организации управления, допустил грубое нарушение трудового распорядка на предприятии или техники безопасности.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно, в свободное от учебы время.

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, считаются не прошедшими практику и подлежат отчислению.

Требования к отчетной документации

Отчет по производственной организационно-управленческой практики в обязательном порядке должен включать все традиционные разделы любой научной работы: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников и приложения (если есть необходимость).

Объем отчета должен быть не менее 20 страниц машинописного текста (без приложений). Отчет начинается с титульного листа.

Далее в содержании указывается структура отчета, излагаются основные разделы его содержания. Во введении описывается цель и задачи производственной организационно-управленческой практики, сроки ее прохождения, а также краткая характеристика объекта исследования в соответствии с индивидуальным заданием (объем 1—2 с.).

В основной части отчета необходимо представить структурированное изложение основных вопросов, изученных в процессе прохождения практики в соответствии с индивидуальным заданием (объем 15—17 с.). Необходимо отметить, что наиболее важно аналитическое изложение изученных информационных источников, а не их простое перечисление. Следует выделить сравнительные характеристики рассмотренных вопросов.

В заключении формулируются основные выводы и рекомендации по результатам всей работы, степень достижения целей, поставленных во введении (1—2 с.).

В списке использованных источников необходимо отразить все информационные ресурсы, включая книги, статьи, методические материалы, интернет-сайты и информационные порталы.

Список источников формируется в алфавитном порядке. Ссылка на каждый источник должна быть отражена в основной части отчета, и оформлена в квадратных скобках с указанием номера источника по списку и страницы (например: [5, с. 15]). Список литературы оформляется в точном соответствии с требованиями к данному разделу любой научной работы.

В качестве приложений к отчету могут быть представлены схемы организационных структур, положения, стандарты, должностные инструкции, диаграммы, таблицы, а также разработанные студентом документы.

С отчетом обязательно должен ознакомиться руководитель практики от организации, после чего он дает письменный отзыв (характеристику) о выполнении студентом программы практики. Данный отзыв-характеристика в краткой форме оформляется в дневнике практиканта, заверяется подписью руководителя практики от предприятия и печатью организации. Без отзыва-характеристики отчет к защите не допускается, а студент считается не выполнившим программу практики. Кроме этого, руководитель практики заполняет оценочный лист прохождения производственной организационно-управленческой практики, который является оценкой сформированности компетенций.

Проверка отчетов по практике осуществляется руководителем практики. Если руководитель практики не допускает к защите отчет по практике, то он возвращается к студенту на доработку с четкими и ясными замечаниями, изложенными на полях. После доработки отчет необходимо представить на кафедру для повторной проверки и при получении допуска к защите явиться на зачет в указанное время. Правильно оформленный отчет о практике распечатывается и скрепляется.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ

Основная литература:

Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. - 320 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-272-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214457> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Баумгартен Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для вузов/ Л. В. Баумгартен. -Москва: Академия, 2013. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 284, [1] с.: ил.

Литература для самостоятельного изучения:

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие / 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Аспект Пресс, 2010.

2. Болгов И. В. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник. для вузов / И. В. Болгов, А. П. Агарков - М. : Академия, 2011.

3. Периодические издания: журналы «Пят звезд», «Отель», «Про Отель»

Нормативно-правовые документы

1. *Об утверждении* Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018). [Электронный ресурс]. Доступ их справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

2. Об утверждении Положения о классификации гостиниц: Постановление Правительства от 16 февраля 2019 г. № 158. [Электронный ресурс]. Доступ их справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

3. ГОСТ Р51185-98. Средства размещения. Общие требования.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Интернет-ресурсы:

<http://www.hotels.ru/>

<http://www.pogostite.ru/katalog-gostinits/moskovskaya-oblast>

<http://www.spr.ru/all/gostinitsi-oteli/>

<http://www.ru.swissotel.com/>

<http://hoteladvisor.livejournal.com/>

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

Специальное программное обеспечение:

Fidelio 7.11 – система автоматизации службы приема и размещения туристов в гостинице;

Эдельвейс – программа автоматизации гостиниц;

Lodging Touch – информационная гостиничная система;

1С: Бухгалтерия. Кадры.

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА»

Практика проводится на базовом гостиничном предприятии – гостинице «Кайзерхоф 4*», полностью отвечающей отраслевым нормативным требованиям. В зависимости от места прохождения практики гостиничное предприятие должно обеспечить соответствующих условия для студентов, способствующих успешному прохождению практики. Обязательными атрибутами прохождения производственной организационно-управленческой практики являются следующие.

Наличие компьютеров и мультимедийных технологий:

1. графические ресурсы текстового редактора Microsoft Word;
3. программа презентаций Microsoft PowerPoint for Windows;

Для проведения производственной организационно-управленческой практики необходимы специально оборудованные кабинеты и компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет, а также мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций.

Реализация программы практики должна обеспечиваться доступом каждого студента к информационным ресурсам – институтскому библиотечному фонду БФУ им. И. Канта и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители. Бытовые помещения должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчэтом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчэтом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point,

MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.



**Балтийский
федеральный университет
имени Иммануила Канта**



**Институт рекреации,
туризма и физической культуры**

**ДНЕВНИК
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ**

Студента (ки) _____

**Калининград
2021**

«ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА»

В результате прохождения производственной организационно-управленческой практики должны быть сформированы следующие компетенции. Студент должен быть:

способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений (УК-2)

способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)

способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4)

способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5)

способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК-8)

способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий (СУП-1)

обладать способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса (ПКР-2)

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА

Место прохождения практики: _____

Сроки (объем часов) прохождения практики: _____

Руководители практики:

от организации (Ф. И. О. полностью, должность): _____

от Института (Ф. И. О. полностью, должность): _____

Дата	Проведен инструктаж по технике безопасности, в т. ч. по пожарной безопасности и охране труда. Подпись студента: _____
------	--

ЛИСТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

Дата/ время	Рабочее место	Содержание работы студента ¹	Подпись руководителя практики

¹ В разделе описывается вся практическая работа студента в данный день практики, функциональные обязанности (по подразделениям).

ХАРАКТЕРИСТИКА

на студента (ку) _____
проходившего (ую) производственную организационно-управленческую практику с
_____ по _____ 201__ г.
по профессиональному виду деятельности: _____
на базе : _____
(полное наименование организации)

За время прохождения практики зарекомендовал себя:
(производственная дисциплина, прилежание, внешний вид, проявление интереса к специальности, регулярность ведения дневника, индивидуальные особенности морально-волевые качества, честность, инициатива, уравновешенность, выдержка, отношение к гостям и др.)

Приобрел практический опыт: _____

Освоил профессиональные компетенции: _____

Освоил общие компетенции: _____

Выводы, рекомендации: _____

Практику прошел с оценкой _____

М.П. Руководитель практики от организации: _____

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ

Студента (ки) __ курса Института рекреации, туризма и физической культуры

на предприятии (в гостинице) _____

в период с «__» _____ 201__ г. – «__» _____ 201__ г.

структурное

подразделение _____

в

должности

Показатель	Описание	Оценка	Примечание
<i>Профессиональные качества</i>			
Качество работы, работоспособность, обязательность	Точное и тщательное выполнение заданий (поручений) в соответствии с требованиями		
Отношение к работе	Стремление к совершенствованию, направленность на удовлетворение гостя, понимание специфики (особенностей) работы		
Инициативность	Активность в принятии решений, склонность к самостоятельности, умение формирования запросы клиента, а не только их удовлетворять		
Поведение в сложных ситуациях, решительность, стрессоустойчивость	Умение довести работу до желаемого результата, удовлетворяющего клиента, эффективность действий		
Умение работать в команде	Вклад в общие итоги работы группы и предприятия в целом		
<i>Личные качества</i>			
Знание, аналитичность мышления	Уровень специальных, связанных с профессией знаний		
Практические навыки	Умение выполнять порученную работу на месте в соответствии с требованиями		
Организационные навыки, авторитарность/ демократичность	Умение планировать, контролировать и согласовывать свои действия		
Характер, отзывчивость, самокритичность	Общительность, стремление обеспечить здоровый психологический климат		
Аккуратность, внешний вид, самоконтроль	Внешний вид, вредные привычки, личная гигиена		
Коммуникативные качества	Способность ясно и четко выражать свои мысли при общении с коллегами		
Лидерские качества			
<i>Адаптация</i>			
Профессиональная адаптация	Освоение профессии, действия в нестандартных ситуациях		
Психофизиологическая	Приспособление к условиям труда, режиму		

адаптация	работы и отдыха		
Социально-психологическая адаптация	Адаптация к коллективу, его нормам и правилам, коллегам, руководству		

Итоговая оценка _____

Руководитель практики от предприятия:

Студент:

М. П.

Руководитель практики от Института: _____

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА практики

«Производственная преддипломная практика»

Шифр: 43.03.03

**Направление подготовки: «Гостиничное дело»
Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук

Корнеев В.С.

Драгилова И.И.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	12
3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	13
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ	13
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО- ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	17
6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	18
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	20
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ	20
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА».....	21
10. ОБЯЗАННОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ (ПРАКТИКАНТА) ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	21
11. ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ.....	22

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины:

«Производственная преддипломная практика».

Цель производственной преддипломной практики.

Целью производственной преддипломной практики является углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Производственная преддипломная практика».

Практика является обязательной частью учебного процесса, предусматривающая формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий гостиничного бизнеса. Программа производственной преддипломной практики базируется на практических и теоретических курсах, изучаемых студентами на 1-4 курсах, практических навыках, приобретенных во время учебной и производственных практик. Организация практики направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки выпускника.

В результате освоения дисциплины «Производственная преддипломная практика» обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей	<i>Знать:</i> теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения; лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием второго иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета; <i>Уметь:</i> обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; использовать знание второго иностранного языка в профессиональной деятельности <i>Владеть:</i> основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; способностью к деловым коммуникациям на втором иностранном языке;

	<p>подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p>	
УК-4	<p>УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых)</p>	<p><i>Знать:</i> лексический минимум для реализации профессиональной деятельности, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета;</p> <p><i>Уметь:</i> использовать знание, иностранного языка в профессиональной деятельности;</p> <p><i>Владеть:</i> способностью к деловым коммуникациям в профессиональной деятельности на иностранном языке</p>

	языках	
УК-8	<p>УК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.</p> <p>УК-8.2 Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>УК-8.3 Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.</p>	<p><i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей;</p> <p><i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;</p> <p><i>Владеть</i> навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>
ОПК-1	<p>ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>Знать:</i> современные основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы;</p> <p><i>Уметь:</i> анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей</p>

	ОПК-1.3.Используетспециализированные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания	
ОПК-2	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><i>Знать:</i> теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия;</p> <p><i>Уметь:</i> применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности</p>
ОПК-3	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>ОПК-3.2. Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с</p>	<p><i>Знать:</i> историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений;</p> <p><i>Уметь:</i> выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;</p> <p><i>Владеть:</i> методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности</p>

	<p>заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию.</p> <p>ОПК-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы.</p>	
ОПК-4	<p>ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов.</p> <p>ОПК-4.2. Осуществляет продажи гостинично-ресторанного продукта, в том числе с помощью on-line технологий.</p> <p>ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг сферы гостеприимства и общественного питания по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.</p>	<p><i>Знать:</i> теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; теоретические основы бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения;</p> <p><i>Уметь:</i> проводить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности гостиничного предприятия;</p> <p><i>Владеть:</i> приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микроуровне, прогнозирования и планирования деятельности гостиничного предприятия; оценки полученных результатов</p>
ОПК-6	<p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;</p> <p>ОПК-6.2. Обоснованно</p>	<p><i>Знать</i> нормативно-правовую базу деятельности гостиничного предприятия;</p> <p><i>Уметь</i> использовать нормативно-правовую, техническую документацию и справочный материал;</p> <p><i>Владеть</i> навыками применения стандартов, нормативных и регламентирующих документов в текущей деятельности гостиницы</p>

	<p>применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.</p> <p>ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг размещения и питания.</p> <p>ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с нормативными требованиями.</p>	
ОПК-7	<p>ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности положений КЗоТ, регулирующих ОТиТБ; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания.</p> <p>ОПК-7.2. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер.</p> <p>ОПК-7.3. Организует соблюдение норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.</p>	<p><i>Знать:</i> правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; оптимальную организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу;</p> <p><i>Уметь:</i> применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать оптимальную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками организации оптимальных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности</p>
ПКС-1	ПКС-1.1. Формирует цель и задачи	<p><i>Знать:</i> нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила;</p>

	<p>деятельности подразделений предприятия сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПКС-1.2. Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>ПКС-1.3. Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><i>Уметь:</i> планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;</p> <p><i>Владеть:</i> методами разработки и предоставления знать: теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; уметь: применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента</p>
ПКС-2	<p>ПКС-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>ПКС-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>ПКС-2.3. Обеспечивает</p>	<p><i>Знать:</i> основные виды деятельности предприятия, проблемы и перспективы его развития; фундаментальные разделы математики, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности;</p> <p><i>Уметь:</i> быстро и эффективно выполнять возникающие в процессе работы запросы гостей; применять математические методы в профессиональной гостиничной деятельности при решении практических задач;</p> <p><i>Владеть:</i> информационно-коммуникативными навыками профессионального общения, а также навыками поиска необходимой для осуществления профессиональной деятельности информации; математическими знаниями и методами; математическим аппаратом, необходимым для профессиональной деятельности</p>

	организацию и функционирование службы внутреннего контроля предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.	
ПКС-5	<p>ПКС-5.1. Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания.</p> <p>ПКС-5.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПКС-5.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта;</p>	<p><i>Знать:</i> теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу;</p> <p><i>Уметь:</i> применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности</p>

Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом».

Производственная преддипломная практика проводится на 4 курсе во втором семестре в объеме 216 часов. По результатам практики сдается зачет с оценкой.

Для заочной формы обучения преддипломная практика предусмотрена на 5 курсе в объеме 324 часа и по результатам сдается зачет с оценкой.

2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Содержание этапов производственной преддипломной практики

Организационно- подготовительный этап:

- установочное собрание (информация руководителя о целях практики, формах отчетной документации);
- в организации, где проходит практика: знакомство с руководителем практики от организации, инструктаж по технике безопасности.

Аналитический этап

Обучающиеся знакомятся с основными направлениями работы организации, изучают специфику отрасли (региона) её значение для функционирования национальной экономики, изучают учредительные документы, организационно-правовое устройство предприятия, изучают также основные нормативные документы, регламентирующие деятельность организации (Федеральные законы, приказы и инструкции ведомственного уровня, региональное законодательство, и т.д.). Совместно с руководителем практики от предприятия и руководителем практики корректирует индивидуальное задание

Во время этого этапа обучающийся знакомится с актуальными проблемами, стоящими перед организацией, изучает возможные пути их решения, работает с плановой и отчетной документацией, осваивает технологию экономических расчетов, приобретает навыки в подготовке аналитических записок и отчетов.

Обучающийся должен дать оценку экономической деятельности организации более подробной проработкой тех сторон деятельности, которые непосредственно связаны с проблематикой исследования.

На этом же этапе обучающийся осуществляет сбор и предварительную обработку фактического статистического материала, необходимого для написания практической части выпускной квалификационной работы.

Общее задание по производственной преддипломной практике.

В ходе выполнения общего задания обучающемуся надлежит изучить следующие вопросы:

История создания организации, ее общая характеристика, организационно- правовая форма. Учредительные документы, организационная структура. Характеристика основных структурных подразделений и их задачи. Основные экономические показатели деятельности организации.

Отчетный этап

Завершение подготовки и формирование отчета о практике. Работа над замечаниями руководителей практики. Окончательное оформление работы. Представление руководителю практики отчетной документации. Итоговая конференция (информация руководителя практики о результатах практики, выступление обучающихся с анализом по итогам прохождения практики).

3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» (утв. Ученым Советом 25.12.2014 г. Протокол № 8, в изм. от 27.09.2016 г., протокол № 24), которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия. Способ проведения производственной (преддипломной) практики - стационарно на специализированном отраслевом предприятии. Форма проведения производственной (преддипломной) практики – непрерывно.

Производственная преддипломная практика бакалавра проводится в организациях различного характера (профиля) деятельности, форм собственности и организационно-правового статуса: в государственных и муниципальных учреждениях предприятий, фирмах, корпорациях, научно-исследовательских институтах и центрах, вузах, а также в других структурах. Распределение студентов на базы практики осуществляется кафедрой на основе рейтинга студента и выбранной им темы выпускной квалификационной работы. Для студентов базами практики могут являться предприятия и организации, на которых они работают.

Направление студентов на практику производится на основе договоров, заключенных между Университетом и базой практики или служебной записки с приложением копии трудовой книжки студента, заверенной по месту и оформляется распоряжением директора Института рекреации, туризма и физической культуры.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

В результате прохождения производственной преддипломной практики студент должен:

УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного

	питания
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
ПКС-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания
ПКС-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания
ПКС-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания

Оценочные средства по практике разработаны в соответствии с Положением о фонде оценочных средств в БФУ им. И. Канта. (Фонд оценочных средств хранится на кафедре, обеспечивающей прохождение данной практики)

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

Предметом оценки по производственной преддипломной практики является приобретение практического опыта профессиональной деятельности. Контроль и оценка по практике проводятся на основе индивидуального задания обучающегося (с указанием конкретных видов работ, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями образовательного учреждения); отзыва руководителя по практике; характеристики руководителя гостиницы; отчета по практике.

Проведение защиты отчета о прохождении производственной преддипломной практики назначается, как правило, на последние дни её прохождения.

Производственная преддипломная практика оценивается по следующим критериям:

- а) полнота и качество выполнения требований, предусмотренных программой практики;
- б) умение профессионально и грамотно отвечать на заданные вопросы по экономическим вопросам;
- в) дисциплинированность и исполнительность студента во время прохождения практики;
- г) отзыв (характеристика) руководителя практики от организации.

В процессе прохождения практики руководителем по практике контролируется формирование у обучающихся соответствующих компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам их формирования

№ п/п	Формируемые компетенции	Этапы формирования	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу	Форма текущего контроля
1	УК-4; ОПК-1; ОПК-4; ПКС-1 ПКС-5	Организационно-подготовительный	Получение задания от руководителя практики, сбор материалов, представление руководителю собранных материалов	Устный отчет, собеседование, запись в дневнике
2	УК-3; УК-4; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПКС-1;	Аналитический	Анализ собранных материалов, проведение расчетов, составление графиков, диаграмм, обсуждение с руководителем проделанной части работы	Устный отчет, собеседование, запись в дневнике

	ПКС-2; ПКС-5			
3	УК-4; ОПК-1; ОПК-4; ОПК-6; ПКС-2; ПКС-5	Отчетный	Выработка по итогам прохождения практики выводов и предложений, оформление отчета по производственной преддипломной практике и его защита	Письменный отчет, зачет по результатам комплексной оценки прохождения практики

№ п.п.	Формируемые компетенции	Виды оценочных средств, используемых для оценки сформированности компетенций		
		Выполнение индивидуального задания	Отчет по практике	Защита отчета по практике
1	УК-3	+	+	+
2	УК-4	+	+	+
3	УК-8	+	+	+
4	ОПК-1	+	+	+
5	ОПК-2	+	+	+
6	ОПК-3	+	+	+
7	ОПК-4	+	+	+
8	ОПК-6	+	+	+
9	ОПК-7	+	+	+
10	ПКС-1	+	+	+
11	ПКС-2	+	+	+
12	ПКС-5			

Оценка по практике выставляется на основании **защиты / презентации отчета по практике.**

Шкала оценки результатов прохождения практики (из регламента формулировки)

№ п.п.	Наименование показателя	Баллы
1	Посещение всех практических занятий (максимум 40 баллов)	
2	Подготовка отчета по практике (максимум 40 баллов)	
2.1	Наличие источников информации в соответствии с заданием (максимум 5 баллов)	
2.2	Наличие актуальных первичных данных, материалов (максимум 5 баллов)	
2.3	Выполнение требований к содержанию части отчета, соответствие заданию (максимум 10 баллов)	
2.2	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа (максимум 10 баллов)	
2.1	Выполнение требований руководителя по своевременному выполнению заданий (максимум 5 баллов)	
2.2	Выполнение требований к оформлению отчета по практике (максимум 5 баллов)	
3	Защита отчета по практике (максимум 20 баллов)	
	Количество баллов за производственную преддипломную практику (максимум 100 баллов)	

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы.

100-балльная система оценки	Традиционная (четырёхбалльная) система оценки
85 - 100	отлично / зачтено
70 - 84	хорошо / зачтено
50 - 69	удовлетворительно / зачтено
0 - 49	неудовлетворительно / незачтено

Примерный перечень вопросов

1. Краткая характеристика предприятия и его основные показатели деятельности гостиничного предприятия.
2. Организационная структура гостиничного предприятия, оценка ее эффективности.
3. Рыночная ниша и целевые сегменты гостиничного предприятия.
4. Маркетинговые методы и программы, используемые в гостиничном предприятии.
5. Характеристика клиентской базы и ее описание.
6. Организация обслуживания клиентов и оценка качества предоставляемых услуг.
7. Кадровый потенциал гостиничного предприятия и вопросы улучшения использования персонала.
8. Используемые информационные технологии в гостиничном предприятии и перспективы их использования.
9. Финансовые показатели и их характеристика.
10. Анализ конкурентоспособности туристических услуг и качества обслуживания.
11. Анализ ценовой политики гостиничного предприятия.
12. Методы продвижения туристических услуг.
13. Политика стимулирования продаж туристических услуг.
14. Программы лояльности клиентов в гостиничном предприятии.
15. Методы управления персоналом в туристическом предприятии.
16. Оценка эффективности кадровой политики в гостиничном предприятии.
17. Организация обучения персонала в гостиничном предприятии.
18. Анализ текучести персонала в туристическом предприятии.
19. Технология продаж туристических услуг различным группам клиентов
20. Порядок взаимодействия основных служб в процессе организации обслуживания.

21. Технические службы, цели, задачи, функции, профессиональный состав.
22. Порядок предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии.
23. Технология обслуживания постоянных клиентов в гостиничном предприятии.
25. Обеспечение безопасности клиентов и персонала в гостиничном предприятии
26. Профессиональные стандарты гостиничного предприятия.
27. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса
28. Методы управления туристическим предприятием
29. Корпоративная культура гостиничного предприятия
30. Пути повышения эффективности и качества туристических услуг
31. Организация и технология работы службы маркетинга.
32. Рекламная деятельность гостиничного предприятия
33. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях индустрии туризма.
34. Анализ финансового состояния гостиничного предприятия.
35. Экономический анализ эффективности деятельности гостиничного предприятия.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

В процессе прохождения практики используются следующие образовательные технологии:

Стандартные методы обучения:

- самостоятельная работа студентов вне аудитории, в которую включается выполнение разделов практики в соответствии с индивидуальным заданием и рекомендованными источниками литературы; освоение методов анализа информации и интерпретации результатов; выполнение письменных аналитических и расчетных заданий в рамках практики с использованием необходимых информационных источников;

- консультации научного руководителя и руководителя практики от организации по актуальным вопросам, возникающим у студентов в ходе ее выполнения; методологии выполнения домашних заданий, подготовке отчета по практике и доклада по нему, выполнению аналитических заданий.

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- обсуждение подготовленных студентами этапов работ по практике;
- защита отчета по практике с использованием презентаций.

Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых в производственной (преддипломной) практике.

Проведение профессиональных тренингов, фокус-групп, консультации профессионалов гостиничного бизнеса, презентационные технологии, интерактивные методы обучения используются при организации производственной (преддипломной) практике

Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной (преддипломной) практике

Осуществляется свободный доступ практикантов к библиотечным фондам и базам данных университета и кафедры СКСиТ. На период практики назначаются методисты, отвечающие за своевременное решение всех вопросов, возникающих в процессе самостоятельной работы студентов. Практиканты обеспечиваются необходимым

комплексом методических материалов (дневник, положение о практике, руководство по проведению практики и др.).

Основная литература: учебники и учебные пособия по дисциплинам ООП, одобренные УМО по туризму, монографии и сборники работ по практической деятельности в туризме.

Дополнительная литература: профессиональные журналы по туризму и гостеприимству, статистические сборники и отчеты, иной информационный материал.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы: программы для обработки и анализа математических данных, аудио- видео- и мультимедийные материалы по отдельным направлениям туризма, электронные базы данных по туризму и гостеприимству, специализированные сайты сети Интернет.

6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Формы отчетности по итогам прохождения практики.

По итогам практики студенты представляют дневник, характеристику с места ее прохождения, отчет с выполненными заданиями и практическими наработками, на основании которых выставляется оценка. Отчет о прохождении производственной (преддипломной) практики является обязательным.

При прохождении практики в условиях, моделирующих деятельность организации, отчет может состоять из самостоятельной работы студента по выполнению заданий руководителя практики, решению ситуационных задач или результатов участия в деловой игре и др.

Критерии оценки студентов по результатам прохождения практики при оценивании в форме оценивания по пятибалльной системе

— «отлично» — содержание и оформление отчета о производственной преддипломной практике и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики студента положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные, замечаний по прохождению практики нет;

— «хорошо» — содержание и оформление отчета о производственной преддипломной практике и дневника прохождения практики соответствуют предъявляемым требованиям, но содержат небольшие неточности, погрешности, характеристики студента положительные, при этом могут быть несущественные замечания по содержанию и формам отчета и дневника, некоторые неточности при ответах на вопросы;

— «удовлетворительно» — содержание и оформление отчета о производственной преддипломной практике и дневника прохождения практики частично соответствуют предъявляемым требованиям, содержат фактические неточности, погрешности, характеристики студента удовлетворительные, ответы на вопросы комиссии неполные, имеются замечания по содержанию и формам отчета и дневника;

— «неудовлетворительно» — выставляется студенту, если содержание и оформление отчета об производственной преддипломной практике и дневника прохождения практики не соответствуют предъявляемым требованиям, на вопросы комиссии студент не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о функциях служб организации управления, допустил грубое нарушение трудового распорядка на предприятии или техники безопасности.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно, в свободное от учебы время. Студенты, не

выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, считаются не прошедшими практику и подлежат отчислению.

Требования к отчетной документации

Отчет по производственной преддипломной практике в обязательном порядке должен включать все традиционные разделы любой научной работы: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников и приложения (если есть необходимость).

Объем отчета должен быть не менее 20 страниц машинописного текста (без приложений). Отчет начинается с титульного листа.

Далее в содержании указывается структура отчета, излагаются основные разделы его содержания. Во введении описывается цель и задачи производственной преддипломной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, сроки ее прохождения, а также краткая характеристика объекта исследования в соответствии с индивидуальным заданием (объем 1—2 с.).

В основной части отчета необходимо представить структурированное изложение основных вопросов, изученных в процессе прохождения практики в соответствии с индивидуальным заданием (объем 15—17 с.). Необходимо отметить, что наиболее важно аналитическое изложение изученных информационных источников, а не их простое перечисление. Следует выделить сравнительные характеристики рассмотренных вопросов.

В заключении формулируются основные выводы и рекомендации по результатам всей работы, степень достижения целей, поставленных во введении (1—2 с.).

В списке использованных источников необходимо отразить все информационные ресурсы, включая книги, статьи, методические материалы, интернет-сайты и информационные порталы.

Список источников формируется в алфавитном порядке. Ссылка на каждый источник должна быть отражена в основной части отчета, и оформлена в квадратных скобках с указанием номера источника по списку и страницы (например: [5, с. 15]). Список литературы оформляется в точном соответствии с требованиями к данному разделу любой научной работы.

В качестве приложений к отчету могут быть представлены схемы организационных структур, положения, стандарты, должностные инструкции, диаграммы, таблицы, а также разработанные студентом документы.

С отчетом обязательно должен ознакомиться руководитель практики от организации, после чего он дает письменный отзыв (характеристику) о выполнении студентом программы практики. Данный отзыв-характеристика в краткой форме оформляется в дневнике практиканта, заверяется подписью руководителя практики от предприятия и печатью организации. Без отзыва-характеристики отчет к защите не допускается, а студент считается не выполнившим программу практики. Кроме этого, руководитель практики заполняет оценочный лист прохождения производственной (преддипломной) практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, который является оценкой сформированность компетенций.

Проверка отчетов по практике осуществляется руководителем практики. Если руководитель практики не допускает к защите отчет по практике, то он возвращается к студенту на доработку с четкими и ясными замечаниями, изложенными на полях. После доработки отчет необходимо представить на кафедру для повторной проверки и при получении допуска к защите явиться на зачет в указанное время. Правильно оформленный отчет о практике распечатывается и скрепляется.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Основная литература:

Корягина Е. В. Организация гостиничного дела [Текст] : практикум для бакалавров / Е. В. Корягина, 2017. - 1 on-line, 28 с.

Дополнительная литература:

Митрофанов С. В. Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учеб. пособие / С. В. Митрофанов, 2017. - 1 on-line, 230 с.

Литература для самостоятельного изучения:

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие / 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Аспект Пресс, 2010.

2. Болгов И. В. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник. для вузов / И. В. Болгов, А. П. Агарков - М. : Академия, 2011.

3. Периодические издания: журналы «Пят звезд», «Отель», «Про Отель»

Нормативно-правовые документы

1. *Об утверждении* Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018). [Электронный ресурс]. Доступ их справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

2. *Об утверждении Положения о классификации гостиниц:* Постановление Правительства от 16 февраля 2019 г. № 158. [Электронный ресурс]. Доступ их справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

3. ГОСТ Р 51185-98. Средства размещения. Общие требования.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Интернет-ресурсы:

<http://www.hotels.ru/>

<http://www.pogostite.ru/katalog-gostinits/moskovskaya-oblast>

<http://www.spr.ru/all/gostinitsi-oteli/>

<http://www.ru.swissotel.com/>

<http://hoteladvisor.livejournal.com/>

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

Специальное программное обеспечение:

Fidelio 7.11 – система автоматизации службы приема и размещения туристов в гостинице;

Эдельвейс – программа автоматизации гостиниц;

Lodging Touch – информационная гостиничная система;

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА»

Наличие компьютеров и мультимедийных технологий:

1. графические ресурсы текстового редактора Microsoft Word;
3. программа презентаций Microsoft PowerPoint for Windows;

Для проведения производственной (преддипломной) практики необходимы специально оборудованные кабинеты и компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет, а также мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций.

Реализация программы практики должна обеспечиваться доступом каждого студента к информационным ресурсам – институтскому библиотечному фонду БФУ им. И. Канта и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители. Бытовые помещения должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

10. ОБЯЗАННОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ (ПРАКТИКАНТА) ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

В период прохождения практики студенты обязаны:

- получить от руководителя практики от кафедры Института индивидуальное задание;
- ознакомиться с программой практики и индивидуальным заданием;
- полностью выполнять программу практики и индивидуальное задание;
- выполнять порученную ему работу и указания руководителя от базы практики;
- являться на проводимые руководителем практики от кафедры Института консультации, сообщать руководителю практики от кафедры Института о ходе работы и обо всех отклонениях и трудностях прохождения практики;
- своевременно накапливать материалы для отчета о практике;
- провести необходимые исследования, наблюдения, расчеты, сбор и обработку материалов;
- в случае прохождения практики в сторонней организации соблюдать режим работы организации, являющейся базой практики, а также график, установленный для них руководителем от базы практики;
- подготовить отчет к окончанию срока прохождения практики;
- в случае прохождения практики в сторонней организации, по окончании практики получить от руководителя от базы практики характеристику-отзыв, подписанную руководителем организации и/или руководителем от базы практики и заверенную печатью;
- по окончании практики в пятидневный срок, если иные сроки не установлены распорядительным документом, сдать письменный отчет о прохождении практики на кафедру на регистрацию и проверку и своевременно, в установленные сроки, защитить

отчет после устранения замечаний руководителя практики от кафедры Университета, если таковые имеются.

11. ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Руководитель практики от базы ее прохождения:

- знакомится с будущими практикантами и определяет их рабочие места, обязанности и круг выполняемых в период практики работ;
- участвует в разработке индивидуального задания;
- обеспечивает студентов материалами для ознакомления с базой практики, ее внутренней структурой и направлениями деятельности, а также с необходимой документацией (устав организации, планы и отчеты о деятельности, программы развития и т.п.);
- поручает студентам проведение работ с документацией и помогает получить практические навыки работы;
- осуществляет контроль прохождения практики и работы студента;
- по окончании практики в трехдневный срок оформляет характеристику- отзыв на каждого студента, в которой подводит итоги прохождения практики и оценивает работу студента и его компетенции.

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчратом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчратом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.



**Балтийский
федеральный университет
имени Иммануила Канта**



**Институт рекреации,
туризма и физической культуры**

ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Студента (ки) _____

**Калининград
2021**

Компетенции, формируемые в результате прохождения производственной преддипломной практики

В результате прохождения производственной преддипломной практики студенто должен быть:

- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);
- способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1);
- способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2);
- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);
- способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-4);
- способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности (ОПК-6);
- способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7);
- способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания (ПКС-1);
- способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания (ПКС-2);
- способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания (ПКС-5)

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

Место прохождения практики: _____

Сроки (объем часов) прохождения практики: _____

Руководители практики:

от организации (Ф. И. О. полностью, должность): _____

от Института (Ф. И. О. полностью, должность): _____

Дата	Проведен инструктаж по технике безопасности, в т. ч. по пожарной безопасности и охране труда.
------	---

Подпись студента: _____

ЛИСТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

Дата/ время	Рабочее место	Содержание работы студента ¹	Подпись руководителя практики

¹ В разделе описывается вся практическая работа студента в данный день практики, функциональные обязанности (по подразделениям).

--	--	--	--

ХАРАКТЕРИСТИКА

на студента (ку) _____
проходившего (ую) производственную преддипломную практику с _____ по _____ 201_ г.
по профессиональному виду деятельности: _____
на базе : _____
(полное наименование организации)

За время прохождения практики зарекомендовал себя:
(производственная дисциплина, прилежание, внешний вид, проявление интереса к специальности, регулярность ведения дневника, индивидуальные особенности морально-волевые качества, честность, инициатива, уравновешенность, выдержка, отношение к гостям и др.)

Приобрел практический опыт: _____

Освоил профессиональные компетенции: _____

Освоил общие компетенции: _____

Выводы, рекомендации: _____

Практику прошел с оценкой _____

М.П. Руководитель практики от организации: _____

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Студента (ки) __ курса Института рекреации, туризма и физической культуры

на предприятии (в гостинице) _____

в период с «__» _____ 201__ г. – «__» _____ 201__ г.

структурное

подразделение _____

в

должности

Показатель	Описание	Оценка	Примечание
<i>Профессиональные качества</i>			
Качество работы, работоспособность, обязательность	Точное и тщательное выполнение заданий (поручений) в соответствии с требованиями		
Отношение к работе	Стремление к совершенствованию, направленность на удовлетворение гостя, понимание специфики (особенностей) работы		
Инициативность	Активность в принятии решений, склонность к самостоятельности, умение формирования запросы клиента, а не только их удовлетворять		
Поведение в сложных ситуациях, решительность, стрессоустойчивость	Умение довести работу до желаемого результата, удовлетворяющего клиента, эффективность действий		
Умение работать в команде	Вклад в общие итоги работы группы и предприятия в целом		
<i>Личные качества</i>			
Знание, аналитичность мышления	Уровень специальных, связанных с профессией знаний		
Практические навыки	Умение выполнять порученную работу на месте в соответствии с требованиями		
Организационные навыки, авторитарность/ демократичность	Умение планировать, контролировать и согласовывать свои действия		
Характер, отзывчивость, самокритичность	Общительность, стремление обеспечить здоровый психологический климат		
Аккуратность, внешний вид, самоконтроль	Внешний вид, вредные привычки, личная гигиена		
Коммуникативные качества	Способность ясно и четко выражать свои мысли при общении с коллегами		
Лидерские качества			
<i>Адаптация</i>			
Профессиональная адаптация	Освоение профессии, действия в нестандартных ситуациях		
Психофизиологическая	Приспособление к условиям труда, режиму		

адаптация	работы и отдыха		
Социально-психологическая адаптация	Адаптация к коллективу, его нормам и правилам, коллегам, руководству		

Итоговая оценка _____

Руководитель практики от предприятия:

Студент:

М. П.

Руководитель практики от Института: _____

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА практики

«Производственная сервисная практика»

Шифр: 43.03.03

**Направление подготовки: «Гостиничное дело»
Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Богданова Олеся Сергеевна, старший преподаватель, кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель

Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук

Корнеевец В.С.

Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ.....	Error! Bookmark not defined.
3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ.....	8
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА».....	8
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКЕ	12
6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ	13
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ	15
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ	15
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА».....	16

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины:

«Производственная сервисная практика».

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Производственная сервисная практика», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

Практика является обязательной частью учебного процесса, предусматривающая формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий гостиничного бизнеса.

В результате освоения дисциплины «Производственная сервисная практика» обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-2	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. УК-2.2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.3. Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время	<i>Знать</i> нормативно-правовую базу деятельности предприятия; <i>Уметь</i> использовать нормативно-правовую, техническую документацию и справочный материал для написания отчета по практике; <i>Владеть</i> навыками применения стандартов в текущей деятельности гостиницы
УК-3	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор	<i>Знать</i> : виды мотивации и методы стимулирования персонала; способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; <i>Уметь</i> : разрабатывать алгоритм технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиницы; планировать ресурсы, необходимые для обеспечения гостиничной деятельности; применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; <i>владеть</i> : навыками контроля деятельности гостиницы; координации работы функциональных подразделений гостиницы.

	<p>категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p>	
УК-4	<p>УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p>	<p><i>Знать</i> особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке;</p> <p><i>Уметь</i> вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы;</p> <p><i>Владеть</i> навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами</p>
УК-5	<p>УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития взаимодействия</p>	<p><i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, проблемы и перспективы его развития;</p> <p><i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять возникающие в процессе работы запросы гостей</p> <p><i>Владеть</i> информационно-коммуникативными навыками</p>

	<p>другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>	<p>профессионального общения, а также навыками поиска необходимой для осуществления профессиональной деятельности информации</p>
УК-8	<p>УК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.</p> <p>УК-8.2 Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного</p>	<p><i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей;</p> <p><i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;</p> <p><i>Владеть</i> навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>

	<p>происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>УК-8.3 Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.</p>	
ПКС-3	<p>ПКС-3.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов.</p> <p>ПКС-3.2. Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам.</p> <p>ПКС-3.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания</p>	<p><i>Знать:</i> принципы развития и закономерности экономического поведения гостиничного предприятия, основы структуризации рынков сферы услуг;</p> <p><i>Уметь:</i> разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития гостиницы;</p> <p><i>Владеть:</i> методами формулирования и реализации стратегий на уровне конкретного предприятия размещения; качественными и количественными методами оценки параметров и характеристики систем управления качеством гостиницы, инструментарием оценки прогресса в области улучшения качества</p>
ПКС-4	<p>ПКС-4.1 Обеспечивает процесс приема регистрации и размещения гостей различных категорий (группы, индивидуальные туристы, люди с инвалидностью и пр.);</p> <p>ПКС-4.2. Обеспечивает учет национальных и культурных особенностей гостей при размещении.</p>	<p><i>Знать:</i> особенности формирования клиентурных отношений; профессиональные стандарты обслуживания;</p> <p><i>Уметь:</i> объясняться на иностранном языке;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками по выполнению должностных обязанностей администратора гостиницы (портъе): учёт занятых и освободившихся номеров; регистрация и расселение гостей; информирование о дополнительных услугах; доставка багажа в номер; хранение ключей; вручение корреспонденции; координация работы гостиничных служб по функционированию номерного фонда</p>

Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом».

3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» (утв. Ученым Советом 25.12.2014 г. Протокол № 8, в изм. от 27.09.2016 г., протокол № 24), которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия. Согласно двухстороннему договору (№ 69 от 1.01.2017 г.) производственная сервисная практика организуется на базовом гостиничном предприятии – отеле «Кайзерхофф 4*» (адрес: 236039, Россия, г. Калининград, ул. Октябрьская, д. 6А. сайт <http://kaiserhof-hotel.com/ru/>). По дежанию студента и по согласованию с руководством Института рекреации, туризма и физической культуры, производственная сервисная практика может быть пройдена на другом предприятия гостиничной сферы. В этом случае необходимо предоставить заключенный двухсторонний договор между гостиничным предприятием и Институтом рекреации, туризма и физической культуры БФУ им. И. Канта.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА»

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики:

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ПКС-3	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий
ПКС-4	способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса

Оценочные средства по практике разработаны в соответствии с Положением о фонде оценочных средств в БФУ им. И. Канта. (Фонд оценочных средств хранится на кафедре, обеспечивающей прохождение данной практики)

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

Предметом оценки по производственной сервисной практике является приобретение практического опыта профессиональной деятельности. Контроль и оценка по практике проводятся на основе индивидуального задания обучающегося (с указанием конкретных видов работ, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями образовательного учреждения); отзыва руководителя по практике; характеристики руководителя гостиницы; отчета по практике.

Проведение защиты отчета о прохождении производственной сервисной практики назначается, как правило, на последние дни её прохождения.

Производственная сервисная практика оценивается по следующим критериям:

- а) полнота и качество выполнения требований, предусмотренных программой практики;
- б) умение профессионально и грамотно отвечать на заданные вопросы по экономическим вопросам;
- в) дисциплинированность и исполнительность студента во время прохождения практики;
- г) отзыв (характеристика) руководителя практики от организации.

В процессе прохождения практики руководителем по практике контролируется формирование у обучающихся соответствующих компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам их формирования

№№ п/п	Формируемые компетенции	Этапы формирования	Форма текущего контроля
1	УК-8	Организационно-подготовительный	Собеседование, утверждение индивидуального задания по практике
2	УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ПКС-3, ПКС-4	Сервисный, Аналитический	Устный отчет, собеседование, презентация части проекта /семинар; обсуждение выполнения индивидуального задания
3	УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; ПКС-3; ПКС-4; УК-8	Отчетный	Защита отчета по практике

Оценка по практике выставляется на основании **защиты / презентации отчета по практике.**

Шкала оценки результатов прохождения практики (из регламента формулировки)

№ п.п.	Наименование показателя	Баллы
-----------	-------------------------	-------

1	Посещение занятий (максимум 40 баллов)	
2	Подготовка отчета по практике (максимум 40 баллов)	
2.1	Наличие источников информации в соответствии с заданием (максимум 5 баллов)	
2.2	Наличие актуальных первичных данных, материалов (максимум 5 баллов)	
2.3	Выполнение требований к содержанию части отчета, соответствие заданию (максимум 10 баллов)	
2.2	Оценка степени самостоятельности проведенного анализа (максимум 10 баллов)	
2.1	Выполнение требований руководителя по своевременному выполнению заданий (максимум 5 баллов)	
2.2	Выполнение требований к оформлению отчета по практике (максимум 5 баллов)	
3	Защита отчета по практике (максимум 20 баллов)	
	Количество баллов за производственную практику (максимум 100 баллов)	

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы.

100-балльная система оценки	Традиционная система оценки
85 - 100	отлично
70 - 84	хорошо
50 - 69	удовлетворительно
0 - 49	неудовлетворительно

Примерная тематика выполняемых работ в период проведения производственной сервисной практики

1. Оценка психологического климата коллектива фирмы.
2. Анализ методов стимулирования / увеличения продаж предприятия.
3. Оценка использования инновационных технологий в процессе организации работы компании.
4. Анализ системы прогнозирования поведения потребителей и изменения спроса на товары / услуги данной фирмы.
5. Анализ системы коммуникаций в фирме (реклама, Public Relations, стимулирование сбыта, личные продажи).
6. Оценка организации проведения рекламных мероприятий (плановость, комплексность, регулярность).
7. Оценка системы внутренних коммуникаций в фирме.
8. Анализ системы мотивации персонала компании.

Примерное содержание отчета по практике

Общая характеристика гостиницы:

- Название; юридическое название;
- Организационно-правовая форма;
- адрес гостиницы;
- Месторасположение, основные подъезды к гостинице;
- Категория, звездность; признаки, определяющие категорию гостиницы;

- Торговая марка (логотип);
- Ведомственное подчинение.
- Этажность;
- Номерной фонд, типы номеров и их стоимость;
- Особенности интерьера:
- Основные службы гостиницы;
- Основные и дополнительные услуги гостиницы;
- Основной сегмент потребителей.

Основные принципы и содержание процесса обслуживания потребителей.

Характеристика основных процессов обслуживания гостей:

- встреча гостей;
- регистрация гостей;
- размещение гостей;
- организация расчетов с потребителями, возможность кредитных отношений, возможность скидок определенным категориям гостей;
- транспортировка багажа;
- обслуживание в номерах;
- организация выезда гостей.

Работа **администраторов и портье**, основные функции, особенности общения с гостями.

Оказание дополнительных услуг, таких как:

- круглосуточное обслуживание на этажах;
- круглосуточная служба портье;
- аренда автомобилей; вызов такси;
- организация экскурсий и продажа театральные билеты;
- услуги прачечной и химчистки;
- круглосуточные бизнес-центры, международная и междугородняя телефонная связь и Интернет, прием и отправление факсов, ксерокопии
- обмен валюты;
- индивидуальные сейфы;
- продажа и бронирование авиа и ж/д билетов (представительства авиакомпаний);
- бесплатные газеты и журналы;
- галерея магазинов (торговый центр);
- конференц-залы;
- медицинские услуги (наличие медицинского пункта)
- оздоровительный центр (бассейн, тренажерный зал, солярий, сауна, джакузи)
- услуги парикмахерской;
- услуги массажиста;
- услуги няни;
- автостоянка;
- оформление визовой поддержки

Номерной фонд гостиницы. Количество номеров и количество апартаментов. Категория номеров: одноместные, двухместные, полулюксы, люксы, апартаменты. Стандартные номера и номера повышенной комфортности. Прейскурант цен на номера, специальная Интернет цена, цена для индивидуальных гостей с завтраком, цены со скидкой, цена для групп. Номера и зоны для курящих и некурящих гостей. Интерьеры и оформление номеров (стены, полы, цветы)

Оборудование номеров, отличия в оборудовании в зависимости от категории:

- индивидуально контролируемые системы отопления и кондиционирования воздуха;
- мебель (кровати, шкафы, тумбочки, рабочие столы, барные стойки, диваны, кресла)
- минибар (содержание минибара: алкогольные, безалкогольные напитки, пищевые продукты, табачные изделия);
- ванные комнаты или душевые кабины с туалетными принадлежностями (халаты, полотенца, тапочки, средства личной гигиены, мыло, шампуни и т.п.);
- звукоизоляционные окна и двери;
- цветные телевизоры и радио;
- телефонная связь, доступ к Интернету и электронной почте»
- индивидуальные сейфы;
- дополнительное оснащение номеров (утюги и гладильные доски, фены, прессы для глажки брюк, кофеварки, столовая посуда и приборы и т.п.).

Работа горничных, их основные функции: обслуживание гостей, уборка номеров, замена постельного белья. Особенности взаимоотношений с гостями

Информационное обеспечение гостиницы. Информация, доводимая до гостей: информация в холлах, лифтах. Информация в номерах. Информационные папки для гостей. Информация о сертификации.

Компьютерное информационное обеспечение работы гостиниц.

Идентификационные признаки, определяющие категорию гостиниц. Сравнительный анализ гостиниц разного уровня: 3, 4 и 5 звезд.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКЕ

Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых в производственной сервисной практике

Проведение профессиональных тренингов, фокус-групп, консультации профессионалов гостиничного бизнеса, презентационные технологии, интерактивные методы обучения используются при организации о производственной сервисной практике

Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной сервисной практики

Осуществляется свободный доступ практикантов к библиотечным фондам и базам данных университета и кафедры СКСиТ. На период практики назначаются методисты, отвечающие за своевременное решение всех вопросов, возникающих в процессе самостоятельной работы студентов. Практиканты обеспечиваются необходимым комплектом методических материалов (дневник, положение о практике, руководство по проведению практики и др.).

Основная литература: учебники и учебные пособия по дисциплинам ООП, одобренные УМО по туризму, монографии и сборники работ по практической деятельности в туризме.

Дополнительная литература: профессиональные журналы по туризму и гостеприимству, статистические сборники и отчеты, иной информационный материал.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы: программы для обработки и анализа математических данных, аудио- видео- и мультимедийные материалы по отдельным направлениям туризма, электронные базы данных по туризму и гостеприимству, специализированные сайты сети Интернет.

6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

Формы отчетности по итогам прохождения практики.

По итогам практики студенты представляют дневник, характеристику с места ее прохождения, отчет с выполненными заданиями и практическими наработками, на основании которых выставляется оценка «зачтено или не зачтено».

При прохождении практики в условиях, моделирующих деятельность организации, отчет может состоять из самостоятельной работы студента по выполнению заданий руководителя практики, решению ситуационных задач или результатов участия в деловой игре и др.

Критерии оценки студентов по результатам прохождения практики при оценивании в форме оценивания по пятибалльной системе

— «отлично» — содержание и оформление отчета о производственной сервисной практике и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики студента положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные, замечаний по прохождению практики нет;

— «хорошо» — содержание и оформление отчета о производственной сервисной практике и дневника прохождения практики соответствуют предъявляемым требованиям, но содержат небольшие неточности, погрешности, характеристики студента положительные, при этом могут быть несущественные замечания по содержанию и формам отчета и дневника, некоторые неточности при ответах на вопросы;

— «удовлетворительно» — содержание и оформление отчета о производственной сервисной практике и дневника прохождения практики частично соответствуют предъявляемым требованиям, содержат фактические неточности, погрешности, характеристики студента удовлетворительные, ответы на вопросы комиссии неполные, имеются замечания по содержанию и формам отчета и дневника;

— «неудовлетворительно» — выставляется студенту, если содержание и оформление отчета о производственной сервисной практике и дневника прохождения практики не соответствуют предъявляемым требованиям, на вопросы комиссии студент не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о функциях служб организации управления, допустил грубое нарушение трудового распорядка на предприятии или техники безопасности.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно, в свободное от учебы время.

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, считаются не прошедшими практику и подлежат отчислению.

Требования к отчетной документации

Отчет по производственной сервисной практике в обязательном порядке должен включать все традиционные разделы любой научной работы: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников и приложения (если есть необходимость).

Объем отчета должен быть не менее 20 страниц машинописного текста (без приложений). Отчет начинается с титульного листа.

Далее в содержании указывается структура отчета, излагаются основные разделы его содержания. Во введении описывается цель и задачи производственной сервисной практике, сроки ее прохождения, а также краткая характеристика объекта исследования в соответствии с индивидуальным заданием (объем 1—2 с.).

В основной части отчета необходимо представить структурированное изложение основных вопросов, изученных в процессе прохождения практики в соответствии с индивидуальным заданием (объем 15—17 с.). Необходимо отметить, что наиболее важно аналитическое изложение изученных информационных источников, а не их простое перечисление. Следует выделить сравнительные характеристики рассмотренных вопросов.

В заключении формулируются основные выводы и рекомендации по результатам всей работы, степень достижения целей, поставленных во введении (1—2 с.).

В списке использованных источников необходимо отразить все информационные ресурсы, включая книги, статьи, методические материалы, интернет-сайты и информационные порталы.

Список источников формируется в алфавитном порядке. Ссылка на каждый источник должна быть отражена в основной части отчета, и оформлена в квадратных скобках с указанием номера источника по списку и страницы (например: [5, с. 15]). Список литературы оформляется в точном соответствии с требованиями к данному разделу любой научной работы.

В качестве приложений к отчету могут быть представлены схемы организационных структур, положения, стандарты, должностные инструкции, диаграммы, таблицы, а также разработанные студентом документы.

С отчетом обязательно должен ознакомиться руководитель практики от организации, после чего он дает письменный отзыв (характеристику) о выполнении студентом программы практики. Данный отзыв-характеристика в краткой форме оформляется в дневнике практиканта, заверяется подписью руководителя практики от предприятия и печатью организации. Без отзыва-характеристики отчет к защите не допускается, а студент считается не выполнившим программу практики. Кроме этого, руководитель практики заполняет оценочный лист прохождения производственной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, который является оценкой сформированность компетенций.

Проверка отчетов по практике осуществляется руководителем практики. Если руководитель практики не допускает к защите отчет по практике, то он возвращается к студенту на доработку с четкими и ясными замечаниями, изложенными на полях. После доработки отчет необходимо представить на кафедру для повторной проверки и при получении допуска к защите явиться на зачет в указанное время. Правильно оформленный отчет о практике распечатывается и скрепляется.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

Основная литература:

Корягина Е. В. Организация гостиничного дела [Текст] : практикум для бакалавров / Е. В. Корягина, 2017. - 1 on-line, 28 с.

Дополнительная литература:

Павлова Н. В. Системно-гостиничный менеджмент [Текст] : учебное пособие / Н. В. Павлова, 2012. - 1 on-line, 485 с.. -2-е изд., перераб. и доп.. -Москва: КноРус, 2014. -1 on-line, 226, [1] с.

Литература для самостоятельного изучения:

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие / 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Аспект Пресс, 2010.

2. Болгов И. В. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник. для вузов / И. В. Болгов, А. П. Агарков - М. : Академия, 2011.

3. Периодические издания: журналы «Пят звезд», «Отель», «Про Отель»

Нормативно-правовые документы

1. *Об утверждении* Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018). [Электронный ресурс]. Доступ их справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

2. *Об утверждении Положения о классификации гостиниц:* Постановление Правительства от 16 февраля 2019 г. № 158. [Электронный ресурс]. Доступ их справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

3. ГОСТ Р51185-98. Средства размещения. Общие требования.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Интернет-ресурсы:

<http://www.hotels.ru/>

<http://www.pogostite.ru/katalog-gostinits/moskovskaya-oblast>

<http://www.spr.ru/all/gostinitsi-oteli/>

<http://www.ru.swissotel.com/>

<http://hoteladvisor.livejournal.com/>

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

Специальное программное обеспечение:

Fidelio 7.11 – система автоматизации службы приема и размещения туристов в гостинице;

Эдельвейс – программа автоматизации гостиниц;

Lodging Touch – информационная гостиничная система;

1С: Бухгалтерия. Кадры.

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА»

Практика проводится на базовом гостиничном предприятии – гостинице «Кайзерхоф 4*», полностью отвечающей отраслевым нормативным требованиям. В номерах гостиниц должна находиться мебель для сна, отдыха, работы, приема пищи, хранения вещей. Другие предметы мебели предусматриваются в зависимости от категории номера и минимальных требований к оснащению номера. Основным требованиям должны отвечать и другие помещения гостиницы — холлы, коридоры, административные и бытовые помещения.

Обязательными атрибутами прохождения производственной сервисной практики являются следующие.

Наличие компьютеров и мультимедийных технологий:

1. графические ресурсы текстового редактора Microsoft Word;

3. программа презентаций Microsoft PowerPoint for Windows;

Для проведения производственной сервисной практики необходимы специально оборудованные кабинеты и компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет, а также мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций.

Реализация программы практики должна обеспечиваться доступом каждого студента к информационным ресурсам – институтскому библиотечному фонду БФУ им. И. Канта и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители. Бытовые помещения должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными

проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);

- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);

- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчратом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчратом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.



**Балтийский
федеральный университет
имени Иммануила Канта**



**Институт рекреации,
туризма и физической культуры**

ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

Студента (ки) _____

**Калининград
2021**

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

В результате прохождения производственной сервисной практики должны быть сформированы следующие компетенции. Студент должен быть:

способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2)

способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)

способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4)

способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5)

способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций (УК-8)

способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий (ПКС-3)

обладать способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса (ПКС-4)

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

Место прохождения практики: _____

Сроки (объем часов) прохождения практики: _____

Руководители практики:

от организации (Ф. И. О. полностью, должность): _____

от Института (Ф. И. О. полностью, должность): _____

Дата	Проведен инструктаж по технике безопасности, в т. ч. по пожарной безопасности и охране труда. Подпись студента: _____
------	--

ЛИСТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

Дата/ время	Рабочее место	Содержание работы студента ¹	Подпись руководителя практики

¹ В разделе описывается вся практическая работа студента в данный день практики, функциональные обязанности (по подразделениям).

ХАРАКТЕРИСТИКА

на студента (ку) _____
проходившего (ую) производственную сервисную практику по получению
профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности с _____ по
_____ 201 ____ г.

по профессиональному виду деятельности: _____

на базе : _____

(полное наименование организации)

За время прохождения практики зарекомендовал себя:

(производственная дисциплина, прилежание, внешний вид, проявление интереса к специальности, регулярность ведения дневника, индивидуальные особенности морально-волевые качества, честность, инициатива, уравновешенность, выдержка, отношение к гостям и др.)

Приобрел практический опыт: _____

Освоил профессиональные компетенции: _____

Освоил общие компетенции: _____

Выводы, рекомендации: _____

Практику прошел с оценкой _____

М.П. Руководитель практики от организации: _____

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

Студента (ки) __ курса Института рекреации, туризма и физической культуры

на предприятии (в гостинице) _____

в период с «__» _____ 201__ г. – «__» _____ 201__ г.

структурное

подразделение _____

в

должности

Показатель	Описание	Оценка	Примечание
<i>Профессиональные качества</i>			
Качество работы, работоспособность, обязательность	Точное и тщательное выполнение заданий (поручений) в соответствии с требованиями		
Отношение к работе	Стремление к совершенствованию, направленность на удовлетворение гостя, понимание специфики (особенностей) работы		
Инициативность	Активность в принятии решений, склонность к самостоятельности, умение формирования запросы клиента, а не только их удовлетворять		
Поведение в сложных ситуациях, решительность, стрессоустойчивость	Умение довести работу до желаемого результата, удовлетворяющего клиента, эффективность действий		
Умение работать в команде	Вклад в общие итоги работы группы и предприятия в целом		
<i>Личные качества</i>			
Знание, аналитичность мышления	Уровень специальных, связанных с профессией знаний		
Практические навыки	Умение выполнять порученную работу на месте в соответствии с требованиями		
Организационные навыки, авторитарность/ демократичность	Умение планировать, контролировать и согласовывать свои действия		
Характер, отзывчивость, самокритичность	Общительность, стремление обеспечить здоровый психологический климат		
Аккуратность, внешний вид, самоконтроль	Внешний вид, вредные привычки, личная гигиена		
Коммуникативные качества	Способность ясно и четко выражать свои мысли при общении с коллегами		
Лидерские качества			
<i>Адаптация</i>			
Профессиональная адаптация	Освоение профессии, действия в нестандартных ситуациях		
Психофизиологическая	Приспособление к условиям труда, режиму		

адаптация	работы и отдыха		
Социально-психологическая адаптация	Адаптация к коллективу, его нормам и правилам, коллегам, руководству		

Итоговая оценка _____

Руководитель практики от предприятия:

Студент:

М. П.

Руководитель практики от Института: _____

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Профессиональная этика и сервисная деятельность»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Хильшер Виктория Арташесовна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилова И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины «Профессиональная этика и сервисная деятельность».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Профессиональная этика и сервисная деятельность».

Цель дисциплины- подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности коммуникации в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия и умеющих их использовать в практической деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
УК-3	<p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p>	<p><u>Знать:</u> сущность, структуру и виды профессиональной коммуникации, об этике как науке и явлении духовной культуры.</p> <p><u>Уметь:</u> уметь правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению, осознавать и соблюдать принципы деловой этики.</p> <p><u>Владеть:</u> необходимым уровнем знаний в области делового взаимодействия (устного и письменного) с иностранными партнерами.</p>
ОПК-3	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>ОПК-3.2. Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их</p>	<p><u>Знать:</u> знать о нормативных образцах личности, этосе профессии, этике сферы бизнеса и рекламы, знать вопросы управленческой этики, типы партнерских отношений.</p> <p><u>Уметь:</u> уметь формировать представления о содержании, формах и национальных особенностях в области профессиональной коммуникации.</p> <p><u>Владеть:</u> владеть навыками этикетного общения в сфере гостеприимства,</p>

	стандартизацию и сертификацию. ОПК-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы.	владеть знаниями о профессиональной культуре специалиста по культуре
--	--	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и сервисная деятельность» представляет собой дисциплину обязательной части.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Этика как наука и явление духовной культуры	<p>Предмет и основные понятия этики. Происхождение терминов "этика", "мораль", "нравственность". Теоретическая и нормативная этика. Регуляторы морального поведения, общие моральные понятия Противоречивость понятий "счастье" и "добродетель", "долг" и выгода. Основные этические учения. Этические учения в немецкой классической философии. Этика Нового времени.</p>
	Понятие профессиональной этики	<p>Понятие и предмет изучения профессиональной этики. Задачи и основные принципы профессиональной этики. Содержание профессиональной этики. Определение понятия этикет. Виды профессиональной этики.</p>
	Этика управления	<p>Основные типы управления. Профессиональная этика менеджера. Стили руководства.</p>
	Этика работника туристской индустрии	<p>Этика партнерских отношений в сфере туризма. Соблюдение этических норм в отношениях руководителей и подчинённых. Стили управления в туристской сфере деятельности.</p>
	Этикет как социальное явление	<p>Поведенческая культура. История формирования этикета. Понятие и содержание современного этикета.</p>

	Понятие и требования современного этикета. Этикет делового человека	Требования современного этикета. Этикет делового человека. Создание профессионального имиджа. Деловой этикет в переписке. Служебный этикет.
	Культура одежды делового человека	Внешний облик делового мужчины. Особенности внешнего облика деловой женщины.
	Культура поведения в общественных местах	Особенности делового общения с представителями различных культур. Организация приемов и презентаций. Этикетные нормы и предписания.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры	<ol style="list-style-type: none"> 1. Этика как наука, ее предмет, функции, круг проблем. 2. Основные этапы развития этики. 3. Основные категории этики 4. Специфика нравственной регуляции общественных отношений
Тема 2. Понятие профессиональной этики	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие общения, его виды, структура и уровни. 2. Коммуникативный аспект общения. 3. Перцептивный аспект общения. 4. Интерактивный аспект общения. 5. Особенности общения в профессиональной сфере.
Тема 3. Этика управления	<ol style="list-style-type: none"> 1. Речевые средства общения. Барьеры речи. 2. Неречевые средства общения, их интерпретация. 3. Сознательное и бессознательное в невербалике.

Тема 4. Этика работника туристской индустрии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Категории профессиональной этики 2. Этические принципы профессиональной деятельности 3. Этические нормы профессиональной деятельности
Тема 5. Этикет как социальное явление	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные принципы и правила делового этикета. 2. Деловой этикет в различных странах мира (по выбору).
Тема 6. Понятие и требования современного этикета. Этикет делового человека	<ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликты в деловом общении, их виды. 2. Причины и структура конфликтов. 3. Динамика конфликта, стили поведения в нем. 4. Пути разрешения конфликтов.
Тема 7. Культура одежды делового человека	<ol style="list-style-type: none"> 1. Культурные характеристики этикетного поведения. 2. Культура одежды делового человека. 3. Этика бизнеса в России.
Тема 8. Культура поведения в общественных местах	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация приемов и презентаций, переговоров и бесед. 2. Застолье в системе делового общения: этикетные нормы и предписания. 3. Имидж делового человека.

Требования к самостоятельной работе студентов

1. Работа с лекционным материалом по следующим направлениям: каковы особенности этики как науки, характеристика этической проблематики, характеристика общения как взаимодействия партнеров.
2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего решение задач, выполнение упражнений, выдаваемых на практических занятиях, по следующим темам: принципы этики деловых отношений; приветствие, представление, титулирование в деловой сфере; понятие корпоративной этики; механизмы влияния культурных традиций на деловые контакты народов мира; сравнительный анализ правил делового общения в различных странах; современная ситуация в России с точки зрения этики делового общения.

Варианты развития этики бизнеса в России. Принципы делового общения. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины. Особенности внешнего облика деловой женщины. Виды деловых приемов. Искусство комплимента. Правила вручения подарков, сувениров.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм,

средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
<p>Этика как наука и явление духовной культуры. Понятие профессиональной этики. Этика управления. Этика работника туристской индустрии</p>	УКЗ	<p>Устный опрос, дискуссия, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.</p>
<p>Этикет как социальное явление. Понятие и требования современного этикета. Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Культура поведения в общественных местах.</p>	ОПКЗ	<p>Контрольная работа, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.</p>

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

№ п/п	Наименование темы	Тематика контрольных работ и проектов
1.	Этика как наука и явление духовной культуры	<p>Особенности этики как науки. Характеристика этической проблематики. Нравственная ситуация в современном мире.</p>
2.	Понятие профессиональной этики	<p>Этические принципы профессиональной деятельности. Этические нормы профессиональной деятельности.</p>
3	Этика управления	<p>Способы влияния на партнера в профессиональном общении.</p>

		Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
4	Этика работника туристской индустрии	Самоподача в процессе профессионального общения. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
5	Этикет как социальное явление	Этические аспекты в туристской деятельности
6	Понятие и требования современного этикета. Этикет делового человека	Проблемы этики бизнеса и делового общения в России. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.
	Культура одежды делового человека	Стили в одежде.
	Культура поведения в общественных местах	Этикет приветствий, представлений, прощаний. Телефонный разговор. Культура деловых споров и дискуссий.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой:

1. Каковы особенности этики как науки.
2. Характеристика этической проблематики.
3. Характеристика общения как взаимодействия партнеров.
4. Принципы этики деловых отношений.
5. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
6. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
7. Особенности внешнего облика деловой женщины.
8. Виды профессиональной этики.
9. Понятие корпоративной этики.
10. Механизмы влияния культурных традиций на деловые контакты народов мира.
11. Сравнительный анализ правил делового общения в различных странах.
12. Современная ситуация в России с точки зрения этики делового общения.
13. Варианты развития этики бизнеса в России.
14. Принципы делового общения.
15. Правила делового застолья.
16. Виды деловых приемов.
17. Искусство комплимента.
18. Правила вручения подарков, сувениров.
19. О культуре поведения.
20. Правила поведения разного уровня.
21. Принципы профессионального этикета.
22. Дистанция между партнерами по бизнесу.
23. Понятие и предмет изучения профессиональной этики.
24. Задачи и основные принципы профессиональной этики.
25. Понятие этикета.
26. Определение, задачи, основные категории этики.
27. Этикет письменного делового общения.
28. Правила обмена деловой информацией.
29. Понятие этикета деловых переговоров.
31. Особенности ведения деловых переговоров с представителями разных стран.
32. Манеры руководителя.

33. Манеры подчиненного.

34. Ритуалы и правила употребления алкогольных напитков в деловой среде.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература

1. Матолыгина Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Текст] : учеб. пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова, 2013. - 160 с. 30

Дополнительная литература

1. Картушина И. Г. Профессиональная этика и этикет [Текст] : учеб.-метод. пособие / И. Г. Картушина ; рец.: Н. Ю. Булгакова, О. Г. Кузьмина, 2010. - 174, [1] с. 70

2. Трофимов В. К. Деловая этика [Текст] : учебное пособие / В. К. Трофимов, 2018. - 1 on-line, 256 с. ЭУ

3. Иванова Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство [Текст] : учеб. пособие / Н. С. Иванова, 2016. - 1 on-line, 232

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
**«ПСИХОЛОГИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА
И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»**

Шифр: 43.03.03
Направление подготовки: «Гостиничное дело»
Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

Составители: Мутавчи Еликанида Павловна, старший преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Богданова Олеся Сергеевна, старший преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук

Корнеев В.С.

Драгилева И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины «Психология гостеприимства и организация гостиничного дела».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Психология гостеприимства и организация гостиничного дела».

Цель освоения дисциплины:

- освоение студентами основных принципов и методов организации и управления предприятием индустрии гостеприимства, необходимых для успешного введения бизнеса в сложных современных условиях.
- знакомство с технологиями общения в сфере гостеприимства, традициями приема гостей в различных культурах, сформировать умения к решению задач и ситуаций проблемного профессионального характера.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
УК – 3	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п). УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	Знать: психологию коллектива, структуру и виды профессиональной коммуникации, знать профессиональные требования и профессиональную этику работников сферы гостиничного сервиса. Уметь: совершенствоваться в процессе применения технологий общения с клиентами, применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей Владеть: технологиями общения в различных ситуациях, способами психологической реализации различных задач, владеть приемами и методами организации производственно-технологической деятельности служб гостиниц

ОПК – 3	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>ОПК-3.2. Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию.</p> <p>ОПК-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы.</p>	<p>Знать: особенности сервисной деятельности в различных странах, принципы построения и функционирования организационных структур</p> <p>Уметь: контролировать выполнение технологических процессов, контролировать качество гостиничных услуг; организовать работу функциональных служб гостиниц; принимать управленческие решения и управлять персоналом функциональных служб</p> <p>Владеть: навыками интерпретации жестов и мимики при общении в профессиональной деятельности, владеть приемами и методами организации производственно-технологической деятельности служб гостиниц</p>
---------	--	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология гостеприимства и организация гостиничного дела» представляет собой дисциплину обязательной части блока дисциплин подготовки студентов.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами

очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

Наименование раздела	Содержание раздела
Тема 1. Встреча гостей. Традиции встречи гостей в гостиницах и ресторанах.	Традиции встречи гостей в гостиницах и ресторанах. Межкультурные особенности и стереотипы различных национальностей. Деловые переговоры. Межкультурная и социокультурная компетенции.
Тема 2. Свойства личности как субъекта общения.	Характеристика личности как субъекта общения: состояния личности, понятие о темпераменте, характере, способностях, направленности личности, возрастных и половых особенностях. Развитие сфер индивидуальности и личности студента – будущего специалиста.
Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста индустрии гостеприимства.	Коммуникативная компетентность специалиста индустрии гостеприимства. Содержание понятия сервисной ментальности: ожидание гостя и способы их реализации. Технологии общения в различных ситуациях взаимодействия сотрудника гостиницы и клиента (при непосредственном контакте с клиентом, опосредованно – по телефону), психологические установки, способствующие установлению контакта с клиентом. Специфика пространственной организации при общении, особенности использования мимики и жестов при общении, позитивные и негативные установки. Технология общения в эмоционально-напряженной ситуации.
Тема 4. Технология поведения в конфликтных ситуациях.	Технология поведения в конфликтных ситуациях. Понятие конфликта. Виды конфликтов в гостинице и ресторанах и их особенности. Жалобы клиентов и способы их урегулирования, работа по их предупреждению.
Тема 5. Требования к внешнему виду сотрудников индустрии гостеприимства.	Требования к внешнему виду сотрудников предприятий индустрии гостеприимства. Внешний вид сотрудника гостиницы и ресторана. Психологические особенности цвета, формы. Специфика дизайна интерьера предприятий индустрии гостеприимства.
Тема 6. Психология внутри коллектива индустрии гостеприимства.	Психологический климат внутри коллектива предприятий индустрии гостеприимства. Психологический комфорт внутри коллектива. Понятие психологической совместимости. Гармония и дисгармония внутри коллектива. Понятие корпоративности как фактора стабилизирующего совместную деятельность сотрудников.
Тема 7. История развития индустрии гостеприимства, ее значение и место в туризме.	История развития индустрии гостеприимства в Европе. Гостиничная индустрия России. Влияние и особенности развития общества, географического положения, климатических условий и других факторов на развитие гостеприимства.

Тема 8. Понятие индустрии гостеприимства.	Понятие «гостеприимство» как важнейшее потребительское качество туристского продукта и туристских услуг.
Тема 9. Сегментация рынка гостиничных услуг.	Понятие «сегментация рынка», «сегмент рынка». Признаки сегментации. Сегментация туристского рынка по нескольким признакам.
Тема 10. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения.	<p>Концепции, определения и классификации, принятые Всемирной туристской организации (ВТО) для статистики туризма. Многообразие систем классификаций гостиниц. Критерии классификации. Система классификации гостиниц в России и в мире.</p> <p>Типология гостиниц. Основные типы гостиничных предприятий (отель, отель-люкс, гостиница - апартамент, гостиница экономического класса, мотель, пансион, бунгало, ботель и т.д.).</p>
Тема 11. Общие требования к гостиницам.	<p>Общие требования к гостиницам. Общие положения. Основные требования, предъявляемые для каждой категории гостиницы. Порядок проведения работ по классификации (проводится в три этапа: экспертная оценка соответствия гостиницы, аттестация гостиницы, экспертный контроль классифицированных гостиниц). Основные требования к материально-технической базе гостиничного предприятия.</p> <p>Понятие «гостиничная услуга». Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницами. Понятие «гостиничная услуга». Характеристика и специфические особенности гостиничных услуг. Перечень услуг, предоставляемых гостиницами. Основные и дополнительные услуги. Качество предоставляемых услуг. Общие требования ко всему персоналу гостиничных предприятий.</p> <p>Собственные стандарты гостиниц и стиль обслуживания</p> <p>Рассмотрение собственных стандартов гостиниц для обслуживающего персонала, определяемые классом гостиницы, сегментом рынка, в котором она работает, спектром дополнительных услуг, фактором сезонности, конкуренцией, системой управления персоналом. Значение соблюдения определенного стиля обслуживания, то есть совокупности определенных правил и норм поведения персонала при обслуживании гостей гостиницы. Основные подразделения сотрудников отеля с точки зрения квалификационных требований (руководящий состав (администрация отеля, начальники отделов), персонал, работающий с гостями (официанты, горничные, швейцары, портье), поддерживающие отделы (инженеры, техники, складские рабочие). Общие требования ко всему персоналу гостиниц и требования согласно квалификации.</p> <p>Малые гостиницы. Характеристика малых форм организации гостиничного бизнеса.</p>
Тема 12. Информационная структура в гостиничных предприятиях.	Программные комплексы автоматизации гостиниц. Основные этапы бронирования через Интернет.

Тема 13. Организационная структура гостиничных предприятий различного типа.	Основные службы гостиничного предприятия. Особенности работы службы бронирования, типы бронирования, этапы бронирования. Характеристика службы приема и размещения. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Особенности обслуживания VIP- гостей. Организация и размещение туристских групп. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя.
Тема 14. Профессиональные требования и профессиональная этика работников гостиничных предприятий	Основные правила поведения и положительные качества работников сферы гостеприимства, культура обслуживания. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Особенности контакта персонала гостиниц с клиентами. Этикет телефонных переговоров. Конфликтные ситуации и их разрешения.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Наименование раздела	Содержание раздела
Тема 1. Встреча гостей. Традиции встречи гостей в гостиницах и ресторанах.	<ol style="list-style-type: none"> 1. В чем состоит различие и сходство в межкультурных особенностях европейских и азиатских народов? 2. Представьте структуру и содержание деловых переговоров между представителями различных культур? 3. В чем состоит особенность межкультурной и социокультурной компетенций?
Тема 2. Свойства личности как субъекта общения.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение понятия «темперамент» и назовите типы темперамента. 2. Охарактеризуйте каждый из типов темперамента. 3. Дайте определение понятия «Характер» и назовите его составляющие. 4. Разграничьте понятие «задатки», «склонность», «талант». 5. В чем состоят различие и сходство понятий «индивидуальность» и «личность»? 6. Назовите сферы индивидуальности и личности человека. 7. Назовите возрастные группы людей. 8. Приведите примеры особенностей трех групп при заселении.
Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста индустрии гостеприимства.	<ol style="list-style-type: none"> 1. В чем состоит особенность коммуникативной компетентности специалиста по гостеприимству? 2. Объясните понятие сервисной ментальности.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Представьте виды взаимодействия субъектов коммуникации в сфере гостеприимства. 4. Вербальная и невербальная коммуникация в сфере гостеприимства.
Тема 4. Технология поведения в конфликтных ситуациях.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Что изучает конфликтология? 2. Дайте понятие «конфликт» и назовите его виды. 3. Особенности конфликтов в гостиницах и ресторанах. 4. Способы урегулирования жалоб клиентов. 5. Пути профилактики возникновения жалоб.
Тема 5. Требования к внешнему виду сотрудников индустрии гостеприимства.	<ol style="list-style-type: none"> 1. В чем состоят требования к внешнему виду сотрудников предприятий индустрии гостеприимства? 2. Значение униформы сотрудников гостиницы/ресторана. 3. Влияние цвета на клиента. 4. В чем заключается специфика дизайна интерьера предприятий индустрии гостеприимства?
Тема 6. Психология внутри коллектива индустрии гостеприимства.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте дефиниции следующим понятиям: «группа», «коллектив», «команда». 2. В чем заключается психологический климат внутри коллектива предприятий индустрии гостеприимства? 3. ВУ чем состоит психологическая совместимость сотрудников предприятия индустрии гостеприимства? 4. Корпоративность, командный дух – плюсы и минусы.
Тема 7. История развития индустрии гостеприимства, ее значение и место в туризме.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие «сегментация рынка», «сегмент рынка». 2. Признаки сегментации. 3. Сегментация туристского рынка по нескольким признакам.
Тема 8. Понятие индустрии гостеприимства.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стандартная классификация средств размещения ВТО. 2. Классификация гостиниц по разрядам Система классификации гостиниц в России и в мире. 3. Специфика американской классификации отелей. 4. Критерии, по которым осуществляется классификация гостиничных предприятий.
Тема 9. Сегментация рынка гостиничных услуг.	<p>Основные типы гостиничных предприятий по их функциональному назначению (отель, отель-люкс, гостиница - апартамент, гостиница экономического класса, мотель, пансион, бунгало, ботель и т.д.),</p>
Тема 10. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие «гостиничная услуга». 2. Характеристика и специфические особенности гостиничных услуг. 3. Перечень услуг, предоставляемых гостиницами. 4. Основные и дополнительные услуги. 5. Предоставление услуг питания. 6. Качество предоставляемых услуг. 7. Общие требования ко всему персоналу гостиничных предприятий.
Тема 11. Общие требования к гостиницам.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Программные комплексы автоматизации гостиниц. 2. Основные этапы бронирования через Интернет. 3. Рынок автоматизированных систем управления. 4. Особенности функционирования АСУ в отелях. 5. Автоматизация управления гостиницей.

<p>Тема 12. Информационная структура в гостиничных предприятиях.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные службы гостиничного предприятия. 2. Особенности работы службы бронирования, типы бронирования, этапы бронирования. 3. Характеристика службы приема и размещения. 4. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Особенности обслуживания VIP- гостей. 5. Организация и размещение туристских групп. 6. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя.
<p>Тема 13. Организационная структура гостиничных предприятий различного типа.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные правила поведения и положительные качества работников сферы гостеприимства, культура обслуживания. 2. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. 3. Особенности контакта персонала гостиниц с клиентами. 4. Этикет телефонных переговоров. 5. Конфликтные ситуации и их разрешения.
<p>Тема 14. Профессиональные требования и профессиональная этика работников гостиничных предприятий</p>	<p>На последнем практическом занятии студенты пишут заключительную контрольную работу по изученному материалу.</p>

Требования к самостоятельной работе студентов

Наименование раздела	Содержание раздела
<p>Тема 1. Встреча гостей. Традиции встречи гостей в гостиницах и ресторанах.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проработайте литературу по межкультурным различиям и стереотипам какого-либо народа и сделайте презентацию в Power Point. 2. Нарисуйте собирательный образ русского народа? 3. Подберите один-два занимательных видеосюжетов, демонстрирующих особенности приема гостей?
<p>Тема 2. Свойства личности как субъекта общения.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опишите свой психотип. 2. Дайте психологический портрет коллеги. 3. Определите, какой тип темперамента описывает А.П.Чехов: <ol style="list-style-type: none"> а) Постоянен в своем непостоянстве. Все впечатления действуют на него легко и быстро. Отсюда происходит его легкомыслие. Или вовсе никогда ничего не читает, или все читает запоем. б) Раздражителен. Глубоко убежден, что зимой «черт, как холодно», а летом «черт знает, как жарко». Шуток не понимает. Как подчиненный едва ли смыслим, как начальник – невыносим». в) Склонен к ипохондрии. С прискорбием и со слезами в голосе уведомляет своих близких, что валерьяновые капли ему уже не помогают». в) Вечно серьезен. Непременный член всевозможных комиссий, заседаний и экстренных собраний, на которых ничего не понимает и дремлет без зазрения совести. Самый

	<p>удобный для женитьбы человек, покладист. На службе счастлив.</p> <p>4. Занесите в терминологический словарь все понятия, изученные по теме 2.</p>
Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста индустрии гостеприимства.	<p>1. Занесите в терминологический словарь понятие по теме 3.</p> <p>2. Сделайте презентацию по теме «Жесты в профессиональной деятельности» в Power Point.</p> <p>3. Подберите примеры негативно и позитивно окрашенных жестов в сфере коммуникации.</p> <p>4. Сочините сказку об идеальных взаимоотношениях между: а) руководителем и сотрудниками; б) клиентом и сотрудником; в) сотрудниками предприятия гостеприимства («Жили-были...»).</p>
Тема 4. Технология поведения в конфликтных ситуациях.	<p>1. Занесите понятия по теме 4 в терминологический словарь.</p> <p>2. Подберите видеосюжеты, где можно наблюдать конфликты различных видов в сфере гостеприимства.</p> <p>3. Технологии общения в эмоционально-напряженной ситуации.</p>
Тема 5. Требования к внешнему виду сотрудников индустрии гостеприимства.	<p>1. Представьте интерьер Вашей гостиницы / Вашего ресторана в программе «Дизайн-студия 3 D».</p> <p>2. Спроектируйте униформу для гостиницы / ресторана Вашей мечты.</p> <p>3. Посетите три-четыре предприятия индустрии гостеприимства и проанализируйте их интерьер с позиции цветового оформления.</p>
Тема 6. Психология внутри коллектива индустрии гостеприимства.	<p>1. Занесите понятия по теме 6 в терминологический словарь.</p> <p>2. Посетите два-три предприятия индустрии гостеприимства и проведите тестирование / опрос на психологическую совместимость сотрудников.</p> <p>3. Моббинг на предприятиях индустрии гостеприимства и пути его преодоления.</p> <p>4. Корпоративность как стабилизирующий фактор деятельности коллектива.</p>
Тема 7. История развития индустрии гостеприимства, ее значение и место в туризме.	<p>1. Понятие «сегментация рынка», «сегмент рынка».</p> <p>2. Признаки сегментации.</p> <p>3. Сегментация туристского рынка по нескольким признакам.</p>
Тема 8. Понятие индустрии гостеприимства.	<p>1. Стандартная классификация средств размещения ВТО.</p> <p>2. Классификация гостиниц по разрядам Система классификации гостиниц в России и в мире.</p> <p>3. Специфика американской классификации отелей.</p> <p>4. Критерии, по которым осуществляется классификация гостиничных предприятий.</p>
Тема 9. Сегментация рынка гостиничных услуг.	<p>Основные типы гостиничных предприятий по их функциональному назначению (отель, отель-люкс, гостиница - апартамент, гостиница экономического класса, мотель, пансион, бунгало, ботель и т.д.).</p>
Тема 10. Системы классификаций и типология гостиниц и	<p>1. Понятие «гостиничная услуга».</p> <p>2. Характеристика и специфические особенности гостиничных услуг.</p> <p>3. Перечень услуг, предоставляемых гостиницами.</p>

иных средств размещения.	<ol style="list-style-type: none"> 4. Основные и дополнительные услуги. 5. Предоставление услуг питания. 6. Качество предоставляемых услуг. 7. Общие требования ко всему персоналу гостиничных предприятий.
Тема 11. Общие требования к гостиницам.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Программные комплексы автоматизации гостиниц. 2. Основные этапы бронирования через Интернет. 3. Рынок автоматизированных систем управления. 4. Особенности функционирования АСУ в отелях. 5. Автоматизация управления гостиницей.
Тема 12. Информационная структура в гостиничных предприятиях.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные службы гостиничного предприятия. 2. Особенности работы службы бронирования, типы бронирования, этапы бронирования. 3. Характеристика службы приема и размещения. 4. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Особенности обслуживания VIP- гостей. 5. Организация и размещение туристских групп. 6. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя.
Тема 13. Организационная структура гостиничных предприятий различного типа.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные правила поведения и положительные качества работников сферы гостеприимства, культура обслуживания. 2. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. 3. Особенности контакта персонала гостиниц с клиентами. 4. Этикет телефонных переговоров. 5. Конфликтные ситуации и их разрешения.
Тема 14. Профессиональные требования и профессиональная этика работников гостиничных предприятий	На последнем практическом занятии студенты пишут заключительную контрольную работу по изученному материалу.

При подготовке докладов, необходимо ориентироваться на актуальные проблемы психологии и образования, учитывая собственные интересы и предпочтения. При выполнении работы рекомендуется соблюдать следующие правила.

Подобрать литературу по проблеме, сформулировать рассматриваемую проблему, составить общее впечатление о вопросах, входящих в данную тему. Выстроить план работы. Обосновать актуальность проблемы, отразить ее в введении. Написать основное содержание работы, строго следуя плану. Начать рекомендуется с определения основных терминов, используемых в работе.

По тексту необходимо делать ссылки с указанием номера источника в списке литературы. При прямом цитировании необходимо указывать номер источника и страницу. В заключении необходимо привести основные результаты (выводы) работы. Рекомендуется также отразить собственное мнение о возможности и путях решения рассмотренных проблем, о необходимости и направлениях дальнейших исследований проблемы.

Самостоятельная работа является высшей формой самоорганизации познавательной деятельности студента и решает разнообразные дидактические задачи: закрепление, углубление, расширение, систематизация знаний, полученных во время внеаудиторных занятий, самостоятельное овладение новым учебным материалом, формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда, профессиональных умений; развитие

самостоятельности мышления, формирование волевых черт характера, способности к самоорганизации.

Самостоятельная работа студентов требует определенного уровня способности к самообразованию, а также устойчивых навыков работы с учебной и научной литературой (систематическое чтение, конспектирование, составление плана изложения, написание доклада и т.д.).

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое

обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
<p>Встреча гостей. Традиции встречи гостей в гостиницах и ресторанах. Свойства личности как субъекта общения.</p> <p>Коммуникативная компетентность специалиста индустрии гостеприимства.</p> <p>Психология внутри коллектива индустрии гостеприимства.</p> <p>История развития индустрии гостеприимства, ее значение и место в туризме.</p> <p>Понятие индустрии гостеприимства.</p> <p>Сегментация рынка гостиничных услуг.</p> <p>Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения.</p> <p>Общие требования к гостиницам.</p> <p>Информационная структура в гостиничных предприятиях.</p> <p>Организационная структура гостиничных предприятий различного типа.</p> <p>Профессиональные требования и профессиональная этика работников гостиничных предприятий</p>	УК – 3	<p>Устный опрос, дискуссия, доклад, тестирование.</p> <p>Подготовка презентации, не менее 10 слайдов.</p> <p>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.</p>
<p>Встреча гостей. Традиции встречи гостей в гостиницах и ресторанах. Свойства личности как субъекта общения.</p> <p>Коммуникативная компетентность специалиста индустрии гостеприимства.</p> <p>Технология поведения в конфликтных ситуациях.</p> <p>Требования к внешнему виду сотрудников индустрии гостеприимства.</p> <p>Психология внутри коллектива индустрии гостеприимства.</p> <p>История развития индустрии гостеприимства, ее значение и место в туризме.</p>	ОПК – 3	<p>Устный опрос, дискуссия, доклад, тестирование.</p> <p>Подготовка презентации, не менее 10 слайдов.</p> <p>Балльная оценка от 0-5.</p> <p>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.</p>

Понятие индустрии гостеприимства. Сегментация рынка гостиничных услуг. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения. Общие требования к гостиницам. Информационная структура в гостиничных предприятиях. Организационная структура гостиничных предприятий различного типа. Профессиональные требования и профессиональная этика работников гостиничных предприятий		
---	--	--

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

1. Определите тип темперамента:
2. Разговор администратора гостиницы по телефону с клиентом. Несмотря на плохое настроение из-за выговора начальства, администратор уравновешенно общается с клиентом и дает ему полную информацию по отелю.
3. Парень общается по телефону со своей девушкой. Он явно раздражен из-за проблем на работе и периодически нецензурно высказывается. Несмотря на эту столь неприятную форму общения девушка не придает данной ситуации должного значения и внимания, продолжает разговаривать с ним спокойным тоном, а также пытается успокоить парня.
4. Клиент в туристической фирме (после сложного рабочего дня) не может определиться с выбором места отдыха на время отпуска и повышенным тоном и поведением показывает свое негативное отношение и раздражение от того, что не может сосредоточиться.
5. На втором уроке практического вождения инструктор громко выругался в сторону окна из-за чуть не случившейся аварии по вине его ученицы; ученица залилась слезами...но не от произошедшего на дороге, а от реакции инструктора.
6. Находясь в казино при отеле, в котором первый раз останавливается, мужчина выиграл огромную сумму денег. Он остался спокойным и наградил хорошими чаевыми крупье.
7. При возникновении непредвиденных обстоятельств, резко усложнивших работу, сотрудник туристического агентства не растерялся и быстро решил проблему с расселением агентов в номера, связавшись со своим туроператором.
8. Девушка, по всем предметам еле успевающая на «удовлетворительно», получив на очередном экзамене оценку «отлично» от своего преподавателя, осталась абсолютно спокойной и не показала никакой радости.
9. После прибытия в дорогостоящий пятизвездочный отель турист заметил, что бассейн находится на реконструкции (он не был об этом предупрежден). Нисколько не расстроившись, позвонил обслуживающему туроператору и, только ради принципа, высказал свои претензии.
10. Пролив на себя сок, девушка весь остаток дня ходила грустная, то и дело осматривая пятно на джемпере.
11. Учитель физики явно на порядок стала занижать оценки своим ученикам, после того, как, по каким-то причинам, получила выговор от директора школы.
12. Находясь в дорогостоящем отеле девушка вышла из номера в купальнике, спустившись вниз, обнаружила, что в отеле нет бассейна, и что над ней

посмеиваются окружающие постояльцы. Девушка повела себя спокойно, заглушив свои чувства стыда, быстро удалилась в свой номер и «вылила» накопившиеся от ситуации эмоции в подушку.

13. Убирая номер отеля, горничная разбила дорогую вазу, приобретенную клиентом во время отдыха. Эмоции переполнили женщину, она чувствовала себя ужасно виноватой, судорожно со слезами на глазах спрашивая клиента, чем она сможет восполнить принесенный ему ущерб. Клиент же в этот момент оказался очень уравновешенным и сдержанным. Он попытался успокоить женщину, добродушно улыбаясь и осыпая ее комплиментами.

14. После того, как портье выполнил свою работу, подняв чемоданы по лифту, обозленный чем-то клиент не оставил ему чаевых и обозвался на мужчину. После этого служащий отеля долгое время находился в разбитом настроении до того момента, как другой клиент вежливо попытался узнать у него, что произошло.

15. Мужчина покупал жене очень дорогое кольцо с бриллиантом. При расчете у него сильно тряслись руки.

16. Женщина мыла окно на 3-м этаже и, несмотря на сильный ветер, была спокойной и не боялась упасть.

17. Молодой парень ходил по лесу и собирал грибы; увидев змею, он сильно испугался и, подпрыгнув, упал на землю.

18. Муж с женой приходят в туристическую фирму и очень долгое время не могут принять единое решение, куда бы они хотели поехать. Представитель фирмы старается себя сдерживать после долгой и упорной работы. В итоге, показывает свое недовольство клиентами в мягкой форме. Женщина очень расстраивается, мужчина пытается ее успокоить, пытается поднять ей настроение. Он не ругается на представителя турфирмы, так как взвешивает ситуацию и не винит его.

19. Пострадавший ДТП несмотря на такую неприятную ситуацию продолжает вести себя уравновешенно и не показывает свою агрессию по отношению к виновнику аварии.

20. Муж после очень тяжелого рабочего дня, сильно уставший физически, возвращается домой; жена встречает его упреками по поводу его задержки, а он старается уладить конфликт.

21. В подарок на юбилей муж подарил жене автомобиль. Когда женщина увидела подарок, слезы «попились градом».

22. Посетитель отеля предъявляет администратору претензии по поводу неисправности кондиционера; администратор пытается объяснить, что поломка будет устранена в течение 2-х часов. Приняв во внимание ответ администратора, клиент продолжает вести себя грубо.

23. Две подруги в достаточно хорошем настроении вместе пришли на экзамен. Обе готовились. Получили по «тройке». Первая девушка, получив эту оценку, осталась в том же расположении духа, а вот вторая ушла домой со слезами на глазах.

24. Урок практического вождения. У – ученица; И – инструктор.

И: - Опять забыла остановиться перед знаком «STOP»?!

У: - Я же 20 минут назад останавливалась! Что, каждый раз надо?

...инструктор начинает кричать.

25. На улице идет дождь. Урок практического вождения. У – ученица; И – инструктор.

У: - Зачем мы остановились? (Смотрит на ноги инструктора, зажавшие педаль «тормоза»)

И: - Нам нужно пропустить пешеходов!

У: - Что это вдруг? Нечего здесь ходить. Мы же здесь ездим...(Инструктор не отпускает педаль...)

Пауза...

У: - А я слышала, что в дождь, если долго «тормозить», педаль может перегреться!
Инструктор сдерживается, но по лицу видно, что его раздражают эмоции и смех вот-вот выплеснется наружу.

1. Выполните задания по учебной карте

Вариант 1

Задания 1. Сформулировать свои мотивы поступления на факультет сервиса.

2. Обсудить тему профессионального определения с коллегой.

Цель Формирование мотивации, компетенции профессионального самоопределения, компетенции межличностных отношений, продуктивной компетенции, компетенции решения проблемы.

Предмет деятельности Анализ профессионального самоопределения.

Средства деятельности Детальный анализ информации, содержащейся в рассказах коллег.

Состав деятельности 1. Обозначить мотивы поступления в университет, на факультет сервиса.

2. Проанализировать и соотнести мотивы коллеги с Вашими.

3. Построить микротекст, в котором Вам необходимо обосновать выбор своей профессии.

4. Обсудить результаты своего анализа ситуации с коллегой и обменяться информацией.

Продукт деятельности Способность сформулировать свои мотивы по выбору профессии и представить анализ о профессиональном самоопределении своего коллеги.

Вариант 2

Задания 1. Дать дефиниции понятиям «конфликт», «жалоба».

2. Прочитать жалобу клиента в отеле.

3. Проанализировать пути решения конфликта.

Цель Формирование компетенции делового общения, умение соотнести учебный материал с реальной профессиональной ситуацией.

Предмет деятельности Структурный анализ жалобы.

Средства деятельности Детальный анализ информации, содержащейся в предложенном тексте.

Состав деятельности 1. Ознакомиться с составом жалобы.

2. Представить в монологе суть жалобы и ее структуру.

3. Спрогнозировать исход данного конфликта и обосновать свой прогноз.

4. Написать подобную жалобу, используя специальные обороты, предложенные в исходном тексте.

5. Представить свою жалобу.

Продукт деятельности Представить возможные пути преодоления конфликтной ситуации.

Вариант 3

Задания 1. Дефиниции понятий «моббинг»

2. Выявить причины моббинга

3. Составить рекомендации по избеганию моббинга

Цель Предотвратить такое явление как «моббинг» на предприятиях индустрии гостеприимства

Предмет деятельности Моббинг на предприятиях индустрии гостеприимства

Средства деятельности Детальный анализ информации

Состав деятельности 1. Ознакомиться с понятием «моббинг»

2. Выявить его виды
 3. Проанализировать причины моббинга
 4. Проанализировать последствия данного вида психологического террора
 5. Разработать рекомендации по избеганию психологического давления
- Продукт деятельности Представить рекомендации по избеганию моббинга

Примеры кейсов

1. Проживающий в гостинице клиент сообщает, что в его номере неисправен телевизор, и выражает пожелание, чтобы в его номер были доставлены два дополнительных полотенца. Какие действия предпримет администратор:

- а) звонит в инженерно-техническую службу и сообщает о неполадках с телевизором;
- б) дает указание горничной доставить полотенце в номер;
- в) регистрирует звонок в регистрационном журнале;
- г) дает указания в инженерно-техническую службу о неполадках с телевизором и горничной – доставить полотенца.

2. Закончите письмо представителя компании: «В случае не заезда (имя гостя) и невозможности отмены бронирования...»:

- а) до 12 часов дня заезда, компания (название компании) гарантирует оплату проживания;
- б) до 18 часов для заезда, компания (название компании) гарантирует оплату проживания;
- в) до 18 часов для заезда, компания (название компании) гарантирует оплату одной ночи проживания;
- г) до 12 часов для заезда, компания (название компании) гарантирует оплату одной ночи проживания.

Ситуационные задачи

1. После выезда проживающего, горничная, убирая номер, обнаружила забытые туристом вещи. Что следует делать в данном случае?

Ответ: Гостиница в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ отвечает за сохранность вещей отдыхающего. В случае обнаружения забытых вещей гостиница обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, гостиница обязана заявить о находке в милицию или в орган местного самоуправления.

2. В отсутствие проживающего туриста, в его номер проникли посторонние лица и совершили кражу. Кто несет ответственность за утрату имущества

Ответ: Гостиница в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу отдыхающего вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный отдыхающему нарушением прав потребителей.

3. Турист Петров, проживая в отеле в Стамбуле, уходя утром из номера, оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать; билеты, страховой полис оставил на письменном столе. Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан?

Ответ: сотрудники отеля, которые согласно своих функциональных обязанностей имеют право входить в номер должны аккуратно провести необходимые работы по уборке, ремонту номера, однако вещи оставленные туристом надо оставить на своем месте.

4. Турист Сидоров, проживающий в отеле в Израиле, в период поездки в Иорданию не предусмотрел наличие головного убора, поэтому по приезду на место проживания с ним случился гипертонический криз. Турист позвонил на ресепшн и попросил администратора

вызвать скорую помощь, для оказания ему срочной медицинской помощи. В день отъезда при окончательном расчете туристу выставили счет за медицинские услуги. Обязан ли турист оплачивать данную услугу?

Ответ: гостиница обязана предоставить вызов скорой помощи за свой счет. Однако, если туристу оказаны дополнительные медицинские услуги, туристу будет необходимо оплатить их самостоятельно. В таком случае, отправляясь в туристическую поездку, не забудьте оформить медицинскую страховку плюс полное покрытие (п. страхование туристов). Если вы дисциплинированный турист и оформили медицинскую страховку, то в вашем полисе будет указан номер сервисной компании, к которой туристам рекомендуют обращаться незамедлительно в том случае, если он почувствовал недомогание или получил травму. В этом случае услуги врача вам оплачивать не придется.

5. Гражданин Петров И.И. забронировал номер в гостинице на 1 декабря. Приехал на место вовремя, но по некоторым обстоятельствам его не смогли поселить в забронированный им номер. Вправе ли он потребовать полного возмещения убытков?

Ответ: администратор гостиницы должен предложить клиенту альтернативный вариант размещения, и если он не удовлетворит отдыхающего, то он вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги, а также с учетом штрафных санкций за нанесение морального ущерба туристу. Убытки возмещаются в сроки, установленные правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, либо прописанные в Международной Конвенции.

6. Продемонстрируйте знания о порядке получения оплаты за услуги отеля кредитной картой. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету?

Ответ: в гостиницах, принимающих оплату кредитными картами посредством POS-терминалов и использующих систему предварительной авторизации (отсроченный платеж), кассир при окончательном расчете с клиентом прибегает к функции «Продажа в режиме OFF-Line. Для этого ему необходим чек предварительной авторизации клиента, подготовленный заранее при заезде (в ходе выяснения вопросов платежеспособности). Нажатием определенной кнопки кассир вызывает режим ОФЛАЙН. После этого необходимо ввести номер кредитной карты (с магнитной полосы путем проведения карточкой по магнитосчитывающему устройству или вручную, используя номер кредитной карточки, имеющейся на чеке предварительной авторизации).

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

1. Особенности приема гостей в европейской, российской и азиатской культурах.
2. Межкультурные особенности и стереотипы.
3. Особенности ведения деловых переговоров с партнерами российского и зарубежного социумов.
4. Понятие индивидуальности и личности.
5. Сферы индивидуальности и личности.
6. Типы темперамента.
7. Характер и его структура.
8. Задатки, способности, талант.
9. Профессиональная направленность личности.
10. Профессиональные и личностные качества будущего специалиста.
11. Понятие и содержание сервисной ментальности.
12. Технологии приема гостей.
13. Виды взаимодействия сотрудника предприятия гостеприимства и клиента.
14. Вербальное и невербальное общение.
15. Специфика пространственной организации общения.
16. Технологии общения в эмоционально-напряженной ситуации.

17. Понятие и виды конфликта.
18. Технология поведения в конфликтных ситуациях.
19. Специфика внешнего вида сотрудников предприятия гостеприимства.
20. Особенности интерьера предприятия гостеприимства.
21. Психологический климат внутри коллектива предприятия гостеприимства.
22. Понятие психологической совместимости сотрудников. Гармоничное и дисгармоничное сочетание.

1. - взаимодействие между несколькими людьми, осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия, в результате которого возникают психологический контакт и определённые отношения между участниками общения.

– взаимный обмен субъективным опытом людей, находящихся в пространственной близости, имеющих возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь.

- а) межличностное общение; б) межличностная коммуникация.

2. – степень знакомства с социокультурным контекстом, в котором используется язык.

. – способность успешно общаться с представителями других культур.

– способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

- а) межкультурная компетенция; б) коммуникативная компетенция; в) социокультурная компетенция.

3. Составляющие характера:

а) отношение к другим людям, отношение к самому себе;

б) отношение к труду, отношение к вещам;

в) отношение к другим людям, отношение к труду, отношение к самому себе, отношение к вещам.

4. Вербальное общение:

- а) жесты; б) мимика; в) речь; г) поза.

5. К видам делового общения не относится:

а) переговоры;

б) совещание;

в) телефонный разговор;

г) разговор между друзьями.

6. Установите правильный порядок проведения делового общения:

а) обсуждение интересующей проблемы;

б) установка контакта;

в) ориентация в ситуации;

г) завершение контакта;

д) решение проблемы.

7. Какие учёные обращаются к психологии общения?

а) Философы, социологи, экономисты, юристы, педагоги.

б) Физики, математики, химики, инженеры.

в) Астрономы, географы, палеонтологи, археологи.

8. Способ выбирать оптимальные для конкретной ситуации приёмы и средства делового общения:

а) Тактика делового общения.

б) Цель делового общения.

в) Функция делового общения.

г) Стратегия делового общения

9. Определите возможный доминирующий тип темперамента:

1. «Порученное задание вызвало у работника недовольство, он долго не мог приступить к выполнению, говоря о том, что это задание слишком сложно для него» _____.

2. «При поручении ответственного задания менеджер спроектировал план своих действий и достаточно быстро выполнил задание» _____.

3. «Большую часть своего рабочего времени менеджер провел в разговорах по телефону со своими знакомыми и не успел выполнить запланированные служебные обязанности» _____.

10. Восстановите правильный порядок обслуживания гостей:

- а) прием и размещение;
- б) бронирование;
- в) регистрация по прибытии;
- г) оплата номера и дополнительных услуг;
- д) выписка гостя.

11. Укажите срок подтверждения предоплата:

- а) 3 дня;
- б) от несколько недель до одного дня;
- в) от месяца до одного дня;
- г) неделя.

12. Какие показатели определяет бронирование:

- а) тип комнаты, дата приезда и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
- б) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
- в) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.

13. Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:

- а) служба приема, обслуживания и выписки гостя;
- б) служба бронирования;
- в) служба приема и размещения;

14. По каким документам возможно поселение в гостиницу:

- а) российский паспорт, где нет прописки;
- б) удостоверение личности офицера;
- в) регистрационный талон;
- г) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет).

15. Что необходимо в первую очередь проверить у иностранного гражданина при поселении в гостиницу:

- а) регистрацию;
- б) срок действия визы;
- в) наличие заграничного паспорта;
- г) номер подтверждения бронирования;
- д) штамп о пересечении границы.

16. Кто подходит под категорию VIP-гостя:

- а) долгопроживающие гости;
- б) секретный агент;
- в) гость - инкогнито;
- г) стюардесса.

2. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- а) 15.00 часов текущих суток по местному времени
- б) 12.00 часов текущих суток по местному времени
- в) 22.00 часа текущих суток по местному времени
- г) 18.00 часов текущих суток по местному времени
- д) 6.00 часов текущих суток по местному времени
- е) 5.00 часов текущих суток по местному времени

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или	хорошо		71-85

	самостоятельности и инициативы	обосновывать практику применения			
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература

1. Введение в индустрию гостеприимства [Текст] : учебно-методическое пособие / М-во образования и науки РФ, Сочин. гос. ун-т, 2019. - 1 on-line, 46 с.
2. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве [Электронный ресурс] : учеб. для вузов / [А. А. Федудин [и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук, 2014. - 1 on-line, 189 с.

Дополнительная литература

1. Ламперт, К. Психология отелей, ресторанов и баров/ Клаус Ламперт; [авт. предисл. к рус. изд. С. В. Колесниченко ; пер. с нем.: Коченгин А. В.]. - Харьков: Гуманитар. центр, 2015. - 270 с.: ил. -Пер.изд.: Lampert, Claus Hotel-und Barpsychologie. - Библиогр.: с. 265-270 и в подстроч. примеч.. - ISBN 978-617-7022-34-2: 240.00, 240.00, р.

Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ч.з.N6(1)

2. Руденко, А. М. Психология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие для студентов вузов/ А. М. Руденко. - 2-е изд., испр. и доп.. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2007; Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. - 314, [6] с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 300-308. - ISBN 978-5-222-10427-9: 105.00, 105.00, р.

Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: НА(1)

Свободны / free: НА(1)

3. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие/ Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова; РАО, Моск. психол.-соц. ун-т. - М.: Флинта; М.: МПСУ, 2013. - 215, [2] с.: табл.. - ISBN 978-5-9765-1422-5. - ISBN 978-5-9770-0690-3: 316.25, 316.25, р.

Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ч.з.N5(1)

Свободны / free: ч.з.N5(1)

3. Томашевская К. В. Речевая коммуникация в туристской сфере: учеб. пособие для вузов/ К. В. Томашевская, Е. А. Соколова. М.: Академия, 2012.

1. Шарухин А.П. Психология делового общения: учебник / А.П. Шарухин, А.М. Орлов. М.: Академия, 2012.

2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие, высшее профессиональное образование, бакалавриат. М.: Издательский центр «Академия», 2012.- 224 с.

3. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие.бакалавриат. М.: Издательство «Кнорус», 2014. 168 с.

4. Елханова Д.И. Основы индустрии гостеприимства: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2010. 248 с.
5. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Технология гостиничного сервиса: Учебник. Высшее профессиональное образование. – М.: Издательский центр «Академия», 2011.- 272 с.
6. Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э. Организация гостиничного дела: Учебное пособие.- СПб.: «Троицкий мост», 2013.- 368 с.
7. Романов В.А., Цветкова С.Н., Шевцова Т.В. Кращенко В.В., Гостиничные комплексы: организация и функционирование. М.: Учебное пособие. М.: Издательский центр «Март Феникс», 2010.- 224 с.
8. Саак А.Э., Якименко М.В., Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. СПб., Питер 2012.- 428 с.

в) нормативно-правовая база:

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 № 490 (в редакции Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 № 1104, от 15.09.2000 № 693, от 01.02.2005 № 49).
2. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. № 28.
3. Правила оказания услуг общественного питания. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 г. № 1036. (с изм. 10.05.2007 г.).

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;

- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Реклама предприятий гостеприимства»

Шифр: 43.03.03

**Направление подготовки: «Гостиничное дело»
Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Панченко Татьяна Александровна, преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеевец В.С.
Драгилова И.И.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины:

«Реклама предприятий гостеприимства».

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

Цель освоения дисциплины является овладение студентами знаниями и навыками в области проведения рекламных кампаний на предприятиях гостиничного бизнеса.

Объем дисциплины «Реклама предприятий гостеприимства» в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

Объем дисциплины «Реклама предприятий гостеприимства» для дневной формы обучения составляет 108 часов (3 зачетных единицы), в том числе аудиторная нагрузка составляет 42,25 часов, самостоятельная работа студентов – 65,75 часа, КСР – 3 часа. Форма отчетности – зачет с оценкой. Для заочной формы обучения нагрузка составляет 108 часов, в том числе 42,25 часов аудиторная нагрузка и 65,75 часов – самостоятельная работа со студентами. Форма отчетности – зачет с оценкой.

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК -5	ОПК-5.1. Оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-5.2. Осуществляет текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений предприятий сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-5.3. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия оптимальных решений при	<i>Знать:</i> виды управленческих решений гостиничного предприятия и методы их разработки эффективных рекламных кампаний; <i>Уметь:</i> применять современные технологии гостиничной деятельности при разработке рекламных мероприятий; <i>Владеть:</i> основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере

	осуществлении профессиональной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания	
ПКС-2	<p>ПКС-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>ПКС-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>ПКС-2.3. Обеспечивает организацию и функционирование службы внутреннего контроля предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Знать: различные методики оценки эффективности рекламных компаний;</p> <p>Уметь: оценить эффективность организации и проведения рекламных кампаний;</p> <p>Владеть: навыками оценки эффективности организации и проведения рекламных кампаний</p>

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Учебная дисциплина «Реклама предприятия гостеприимства» относится к базовой части), изучается на 3 курсе в 5 семестре, по итогам курса сдается зачет (для дневного отделения) и зачет с оценкой – для заочного отделения.

3.. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Понятие рекламы. Понятие рекламы. Цели и задачи рекламы. Требования к современной рекламе. Что входит в систему маркетинговых коммуникаций. Основные участники рекламного процесса. Что такое целевая аудитория и как ее определить. Законы Политца. Что такое реклама дестинаций. Что такое модель AIDA.

История развития рекламы. История развития рекламы: Древняя реклама. Реклама в России. Период до 1917 г. Советский период. Эпоха возрождения (конец 80-х гг.). Современное состояние рекламы. История развития рекламы в США. История развития рекламы в странах Европы. История развития и особенности азиатской рекламы.

Взаимоотношение рекламы и общества. Роль рекламы в современном обществе. Экономическая, социальная, политическая, идеологическая, культурологическая, научная роль рекламы. Положительное и отрицательное воздействия рекламы на общество.

Методы продвижения продуктов и услуг на гостиничных предприятиях. Методы продвижения продуктов и услуг на гостиничном предприятии. Соотношение маркетинговые и рекламные стратегии фирм. Как выбрать подходящий график размещения рекламы. Методы расчета рекламного бюджета являются предпочтительными для гостиничных предприятий. Что такое медиапланирование?

Каналы распространения рекламы. Определение рекламной кампании. Этапы планирования рекламной кампании. Примеры удачных рекламных кампаний предприятий гостиничного бизнеса. Зарубежный и российский опыт. Примеры неудачных рекламных кампаний предприятий гостиничного бизнеса. Зарубежный и российский опыт.

Организация и планирование рекламной кампании на гостиничных предприятиях. Основные каналы распространения рекламы. ТВ реклама, радио реклама, наружная реклама, реклама на транспорте, реклама в средствах массовой информации, сувенирная реклама, интернет реклама – определение, основные особенности, история развития, современное состояние и актуальность применения в гостиничном сервисе. Выбор средств распространения рекламно-информационных материалов?

Фирменный стиль и имидж гостиничного предприятия как средство рекламы. Товарный знак. Фирменный стиль предприятия. Функции фирменного стиля. Основные компоненты фирменного стиля. Этапы создания фирменного стиля. Направления использования фирменного стиля. Корпоративная культура

Рекламное обращение. Фонетические средства оформления рекламного текста. Лексическое оформление рекламы. Грамматические средства языка в оформлении рекламного текста. Синтаксические средства в рекламном тексте. Стилистическое оформление слогана.

Правовое регулирование рекламы. Общий подход к пониманию регламентирования рекламной деятельности. Регулирование рекламы на международном уровне. Государственное регулирование рекламной деятельности. Саморегулирование рекламной деятельности.

Эффективность рекламной деятельности в гостиничном бизнесе. Понятие эффективности рекламной деятельности. Экономическая и коммуникативная

эффективность рекламы. Социальная эффективность рекламы. Методы оценки эффективности рекламы.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «

1. Материалы лекций
2. Материалы практических занятий
3. Информационные ресурсы «Интернета»
4. Методические рекомендации и указания
5. Фонды оценочных средств
6. Учебники и учебно-методические пособия
7. Учебно-методический комплекс по дисциплине «Документальное обеспечение туристской деятельности»: <http://lms-2.kantiana.ru/course/>

Дисциплина «Реклама предприятий гостеприимства» предусматривает самостоятельную работу бакалавров. В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, конспектирование и реферирование первоисточников, а также подготовка других заданий по темам курса.

Тематика самостоятельных работ

Понятие рекламы.	Определение рекламы. Изменение термина «реклама» во времени, определение рекламы в разных словарях и странах, в разные периоды развития.
История развития рекламы.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Древняя реклама. 2. Реклама в России. Период до 1917 г. 3. Советский период. 4. Эпоха возрождения (конец 80-х гг.) 5. Современное состояние рекламы. 6. История развития рекламы в США. 7. История развития рекламы в странах Европы. 8. История развития и особенности азиатской рекламы.
Взаимоотношение рекламы и общества.	Современное значение рекламы в обществе, изменения влияния рекламы во времени.
Методы продвижения продуктов и услуг на гостиничных предприятиях	Современные методы продвижения товаров и услуг на предприятиях гостиничного бизнеса.
Каналы распространения рекламы.	<p>Основные каналы распространения рекламы (определения, история развития, актуальность применения в гостиничном бизнесе, положительные и отрицательные стороны, стоимость)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Реклама в прессе. 2.Печатная реклама. 3.Радио- и телереклама. 4.Рекламные сувениры. 5.Прямая почтовая рассылка. 6.Наружная реклама. 7.Компьютерная реклама. 8.Выставки и ярмарки
Организация и планирование рекламной кампании на предприятиях гостиничного бизнеса.	<p>Разработать рекламную кампанию для предприятия туристской индустрии, используя лекционный материал и материалы, разработанные в результате самостоятельной работы. По плану:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Изучить маркетинговую ситуацию, обосновать необходимость и целесообразность проведения рекламной кампании.

	<p>2. Определить целевую аудиторию, портрет покупателя и перечень рекламируемых продуктов и услуг.</p> <p>3. Сформулировать цели планируемой рекламной кампании.</p> <p>4. Разработать творческую рекламную стратегию.</p> <p>5. Выбрать средства распространения рекламы, периодичность и сроки размещения в них рекламы.</p> <p>6. Рассчитать смету затрат на рекламные мероприятия.</p> <p>7. определить реальные размеры денежных средств, которые можно использовать на рекламу.</p> <p>8. Разработать рекламные сообщения и тексты.</p> <p>9. Составить подробный план размещения и издания рекламы, указав средства распространения рекламы, периодичность и сроки размещения в них рекламы, ответственных за мероприятия.</p> <p>10. Организовать работу фирмы во время рекламной кампании.</p> <p>11. Проанализировать эффективность проведенной рекламной кампании.</p>
Фирменный стиль и имидж гостиничных предприятий как средство рекламы.	Фирменный стиль. Элементы фирменного стиля гостиничных предприятий.
Рекламное обращение.	Рекламное обращение. Факторы воздействия рекламного обращения: речевое воздействие. Свет, цвет, иллюстрации в рекламе. Музыка в рекламе.
Правовое регулирование рекламы.	Уровни управления рекламой. Недобросовестная, недостоверная, неэтичная реклама – определение. Примеры из зарубежной и российской практики.
Эффективность рекламной деятельности на предприятиях гостиничного бизнеса.	Методы оценки эффективности рекламной деятельности в гостиничном бизнесе.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Основными этапами формирования компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

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

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Уровни сформированности компетенций	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Компетенция сформирована. Демонстрируется	Компетенция сформирована. Демонстрируется	Компетенция сформирована. Демонстрируется

	недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
--	--	--	--

Поскольку практически всякая учебная дисциплина призвана формировать сразу несколько компетенций, критерии оценки целесообразно формировать в два этапа.

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключается в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины следует принять наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.

Шкала оценивания компетенций:

1 этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии	Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной	Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со	Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию

сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины	компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне	стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке	сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи
--	---	---	---

2 этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии хотя бы одной компетенции	При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность до-формирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»	Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».	Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных компетенций

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

Целью практикоориентированного подхода в подготовке бакалавров является формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным рыночным условиям. Для этого в процессе обучения в рамках практических и самостоятельных часов предусмотрено выполнение следующих практических заданий, учитывающих реальные рыночные условия хозяйствования гостиничных предприятий.

Тематика практических занятий для промежуточной аттестации

История развития рекламы

Подготовить и защитить презентационный проект по одной из тем:

1. Древняя реклама.
2. Реклама в России. Период до 1917 г.
3. Советский период.
4. Эпоха возрождения (конец 80-х гг.)
5. Современное состояние рекламы.
6. История развития рекламы в США.
7. История развития рекламы в странах Европы.
8. История развития и особенности азиатской рекламы.

Взаимоотношение рекламы и общества.

Практическое занятие проходит в формате круглого стола. Задача обсуждения: найти доказательства положительного и отрицательного воздействия рекламы на общество. Доказать свои выводы с помощью рекламного материала (домашние заготовки, результат самостоятельной работы)

Методы продвижения продуктов и услуг в гостиничном бизнесе.

Задание:

1. Собрать информацию о методах продвижения товаров и услуг гостиничной индустрии Калининградской области.
2. Собрать информацию о методах продвижения товаров и услуг предприятиями гостиничной индустрии других стран.

Практическое занятие проходит в форме круглого стола, на котором студенты представляют полученную информацию в результате самостоятельной работы (рекламное видео, плакаты, банеры и т.д). В результате занятия, должны быть сделаны выводы о наиболее популярных методах продвижения товаров и услуг в гостиничном бизнесе.

Каналы распространения рекламы. Задание: Выбрать канал распространения рекламы и дать ему характеристику по плану. Подготовить и защитить презентационный проект по одному из каналов распространения рекламы.

1. Реклама в прессе.
2. Печатная реклама.
3. Радио- и телереклама.
4. Рекламные сувениры.
5. Прямая почтовая рассылка.
6. Наружная реклама.
7. Компьютерная реклама.

Выставки и ярмарки.

Работа должна быть выполнена по следующему плану:

1. Определение канала распространения рекламы.
2. История возникновения и развития.
3. Положительные стороны.
4. Отрицательные стороны.
5. Стоимость.
6. Степень использования в туристской индустрии.

В процессе презентаций у каждого студента из группы должна быть заполнена таблица по всем каналам распространения рекламы.

Канал распространения рекламы

Преимущества / Недостатки (отрицательные стороны) / Особенности

Организация и планирование рекламной кампании на предприятиях гостиничного бизнеса.

Задание: Разработать рекламную кампанию для предприятия гостиничного бизнеса, используя лекционный материал и материалы, разработанные в результате самостоятельной работы. По плану:

1. Изучить маркетинговую ситуацию, обосновать необходимость и целесообразность проведения рекламной кампании.

2. Определить целевую аудиторию, портрет покупателя и перечень рекламируемых продуктов и услуг.

3. Сформулировать цели планируемой рекламной кампании.

4. Разработать творческую рекламную стратегию.

5. Выбрать средства распространения рекламы, периодичность и сроки размещения в них рекламы.

6. Рассчитать смету затрат на рекламные мероприятия.

7. Определить реальные размеры денежных средств, которые можно использовать на рекламу.

8. Разработать рекламные сообщения и тексты.

9. Составить подробный план размещения и издания рекламы, указав средства распространения рекламы, периодичность и сроки размещения в них рекламы, ответственных за мероприятия.

10. Организовать работу фирмы во время рекламной кампании.

11. Проанализировать эффективность проведенной рекламной кампании.

На основании проделанной работы выполнить презентацию.

Фирменный стиль и имидж гостиничного предприятия как средство рекламы.

Задание:

1. Привести примеры фирменного стиля предприятий гостиничного бизнеса на Калининградском рынке.

2. Привести примеры фирменного стиля предприятий гостиничного бизнеса мирового уровня.

3. Разработать собственный фирменный стиль для предприятия гостиничного бизнеса.

4. Предложить способы повышения имиджа предприятия.

Рекламное обращение.

Задание 1. Структура и языковые особенности рекламных текстов.

Вопросы для рассмотрения:

1. Типы слоганов. Слоган фирмы. Слоган товара. Слоган рекламной компании. Ключевые слова. 2. Правила составления слоганов. Речевая структура слоганов. Классификация слоганов. Качество и оценка слоганов, слоганы «плохие» и «хорошие». 3. Проанализировать рекламные обращения предприятий гостиничного бизнеса. 4. Собрать информацию о слоганах предприятий гостиничного бизнеса в Калининградской области. 5. Сделать подборку удачных и неудачных примеров рекламных обращений и слоганов предприятий гостиничной индустрии. Аргументировать свою позицию. 6. Разработать самостоятельно 5 вариантов рекламных сообщений для различных предприятий гостиничного бизнеса.

Задание 2. Рассмотреть влияние цвета на восприятие рекламы.

Вопросы для рассмотрения:

1. Как влияет цвет на потребителя. 2. Значение цвета в разных культурах

В результате самостоятельной работы студентами готовятся презентации для практических занятий по полученным заданиям.

Правовое регулирование рекламы.

Задание: Изучить закон РФ «О Рекламе». Найти примеры недобросовестной, недостоверной, неэтичной рекламы в гостиничном бизнесе Калининградской обл., мировых гостиничных брендов? Практическое занятие проходит в форме обсуждения и демонстрации примеров, найденных в процессе самостоятельной подготовки.

Эффективность рекламной деятельности в гостиничном бизнесе.

Вопросы: 1. Какие факторы влияют на выбор метода тестирования. 2. Какие тест-методы рекламы существуют.

Задание: Разработать собственные анкеты для оценки эффективности рекламной кампании на разных этапах проведения.

Во время практического занятия студенты должны освоить методы оценки эффективности рекламной кампании. Научится определять коммуникативную эффективность, экономическую эффективность рекламной кампании.

Примеры тестовых заданий для модуля «Реклама предприятий госдеприимства»

Какие формы рекламы сохранились с древних времен до наших дней?	Наружная реклама	1,2,3,5	1	8
	Устная реклама			
	Товарные знаки			
	выставки ярмарки			
На развитие печатной рекламы способствовало изобретение	Бумаги	3	1	9
	Чернил			
	Печатный станок			
	Нет правильного варианта			
Объектом рекламы может являться	Туризм	1,3,4	1	10
	Оружие			
	Образование			
	Товары промышленного назначения			
К современной рекламе предъявляют следующие требования:	правдивость	1,3,5	1	11
	краткость			
	адресность			
	простота			
	плановость			
Цели рекламы в СКС и Т:	повысить уровень знания населения	2,3,4	1	12
	создание осведомленности о фирме			
	создание положительного имиджа фирмы			
	побуждение к приобретению рекламируемой услуги или товара			
Рекламная коммуникационная система включает в себя:	государственные органы	2,3,4	2	13
	заказчик рекламы			
	рекламное агентство			
	потребитель рекламы			
Особенностью рекламы в СССР были:	политичность	1	1	14
	большая конкуренция среди производителей рекламы			
	большая конкуренция среди производителей продукции			
К отрицательным качествам рекламы можно отнести:	Реклама стимулирует трудовую деятельность;	2,4	2	15
	Реклама становится образом жизни. Как следствие возникает модель одномерного мышления и поведения;			
	Реклама участвует в выводе новых товаров на рынок и расширении географии;			

	Реклама может способствовать разжиганию общенациональной истерии.			
--	---	--	--	--

Итоговый контроль по дисциплине

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

1. присутствие на лекциях;
2. активная работа на семинарах (научные сообщения, выполнение творческих заданий, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса);
3. Успешное прохождение этапов рубежного контроля.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **экзамен**. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Критерии выставления итоговой оценки

Форма контроля по дисциплине – «зачет» предусматривает две градации оценок: «зачтено», «незачтено». Ниже приводится описание критериев оценки по данным градациям по тестам:

Оценка	Требования к уровню знаний
«зачтено»	Не менее 50% правильных ответов от общего количества тестов
«не зачтено»	Менее 50% правильных ответов от общего количества тестов

• по практическим заданиям

Оценка	Требования к уровню выполнения и соблюдения сроков сдачи практических работ
«зачтено»	Все практические работы, выполнены в полном соответствии с заданием и своевременно (не позднее срока, установленного преподавателем) сданы
«не зачтено»	Отсутствие всех видов практических работ

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

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине проводится в форме текущей, рубежной и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, ролевая и деловая игра, творческие задания);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (реферат, презентация);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих, ликвидации задолженностей.

К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью заданий рубежного контроля - оформление конкретных видов документов).

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков.

Экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения экзамена - выставление оценки по данным работы в семестре и выполнения рубежных контролей по данным БРС БФУ им. Канта. Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков. Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
Реферат (доклад)	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика рефератов (докладов) выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на семинарском занятии, регламент – 5-7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.	Темы рефератов (докладов)
Групповое творческое задание	Совместная деятельность группы обучающихся под руководством преподавателя с целью актуализации изучаемого материала. Позволяет оценивать умение работать в коллективе и развивает креативные навыки, необходимые в дальнейшей профессиональной деятельности.	Тема (проблема), концепция, ожидаемый результат по игре
Устный опрос	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
Тест	Проводится семинарских занятиях. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	Фонд тестовых заданий

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ ДИСЦИПЛИНЫ «РЕКЛАМА ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Основная литературы

1. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник для бакалавров / под ред. А. Л. Абаева, В. А. Алексунина, М. Т. Гуриевой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 433 с. - ISBN 978-5-394-03753-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091105> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

2. Гончарова, Л. М. Рекламная коммуникация сферы туризма : монография / Л.М. Гончарова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 158 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/18635. - ISBN 978-5-16-011969-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854966> (дата обращения: 13.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная программа

Митрофанов С. В. Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учеб. пособие / С. В. Митрофанов, 2017. - 1 on-line, 230 с.

Литература для самостоятельного изучения

1. Артемова, Е.Н. Организация рекламной деятельности в туризме, гостиничном хозяйстве и общественном питании : учеб.-метод. пособие для вузов [Электронный ресурс] / В.А. Козлова, Е.Н. Артемова. — Орел : ОрелГТУ, 2010. — 136 с. — 134 с. — Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/14636>
2. Артеменко, О. Н. Теоретические аспекты брендинга в сфере туризма и гостеприимства [Электронный ресурс] : [монография] / К. С. Глобов, Ин-т экономики, упр. и права (г. Казань), О. Н. Артеменко. — Казань : Познание, 2011.
3. Бердышев С.Н. Рекламный текст. Методика составления и оформления. – М.: Дашков и К., 2008.
4. Бехтерева О.С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме. – М.: Дашков и К., 2009. (личный фонд преподавателя).
5. Власов П.К. Психология в рекламе. – М.: Гуманитарный центр, 2007. (личный фонд преподавателя).
6. Виноградова Т. В. Технологии продаж турпродукта : учеб. для вузов/ Т. В. Виноградова. - 3-е изд., испр. -Москва: Академия, 2015. -1 0=эл. опт. диск (CD-ROM), 238 с.
7. Дурович А.П. Реклама в туризме: учеб.пособие. – М.: Новое знание, 2006. (читальный зал № 6).
8. Морган Н., Причард А. Реклама в туризме и отдыхе: учебное пособие для студентов вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. (читальный зал № 6, №1).
9. Студенческая библиотека онлайн. Методы и средства продвижения предприятий гостиничной сферы. https://studbooks.net/515149/marketing/metody_sredstva_prodvizheniya_predpriyatij_gostinichnoy_sfery
10. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме : учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ С. С. Скобкин. -2-е изд., испр. и доп.. -Москва: Юрайт, 2017. -1 г=on-line, 445 с.: табл.
11. Алашкин П. Все о рекламе и продвижении в интернете. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2009. (личный фонд преподавателя)
12. Алиева Л. Рекламная кампания своими силами. – СПб.: Питер, 2008.
13. Антипов К.В. Основы рекламы. – М.: Дашков и К., 2009.
14. Чудновский А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учеб. для вузов/ А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. -Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. -1 г=on-line, 290 с.: ил., табл.

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Менеджмент и реклама гостиничного предприятия» используются следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. «Национальная электронная библиотека» (<http://xn--90ax2c.xn--p1ai/>).
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>).
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>).
4. ЭБС «Лань» (<http://e.lanbook.com/>).
5. ЭБС «Айбукс.py/ibooks.ru» (<http://ibooks.ru/>).
6. ЭБС «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>)

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «РЕКЛАМА ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Запись лекции следует делать кратко и фиксировать только самое существенное. Не надо стремиться записывать дословно все, что рассказывает лектор. Иногда студенты, намереваясь это делать, теряют нить излагаемых вопросов, путаются и искажают саму суть услышанного. Необходимо иметь в виду, что преподаватель, как правило, стремится облегчить слушание и конспектирование лекции. В той или иной форме он подчеркивает или повторяет наиболее важные мысли, делает паузы и т. д. Следует стремиться полностью и точно записывать обобщающие положения и выводы по каждому освещаемому вопросу.

При записи лекций очень помогает система сокращения слов, фраз и пр. Как правило, студенты сами выбирают или изобретают такую систему и часто пользуются ею

на занятиях. Для удобства работы в тетради обязательно надо оставлять поля, чтобы потом делать на них пометки, вносить дополнения из учебной и научной литературы.

После лекции необходимо доработать свои записи, отредактировать текст, уточнить отдельные положения и факты. Закрепление содержания лекции, доработка ее записи способствуют более прочному запоминанию, систематизации знаний.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

Подготовка к семинарскому занятию осуществляется в традиционном академическом формате, предполагающим следующий порядок:

1. Знакомство с планом семинара по заданной теме.
2. Чтение конспекта лекции по теме семинарского занятия, анализ материала, необходимого для изучения поставленных вопросов.
3. Обращение к рекомендуемой учебной литературе по данной теме: в первую очередь - к основной, при необходимости углубленного изучения - к дополнительной.
4. Уделение особого внимания основным понятиям изучаемой темы, владение которыми способствует эффективному усвоению курса.
5. Подготовка тезисов или мини-конспектов в тетради для семинарских занятий. Особенно это касается вопросов, предназначенных для самостоятельного изучения. Эти записи могут быть использованы на семинаре как подсказка при публичном выступлении, а также при подготовке к экзамену.

Выступление на семинаре с докладом должно быть рассчитано на 10-15 минут и сопровождаться презентацией. При подготовке выступления рекомендуется учитывать следующие критерии его оценки:

- степень информативности речи (релевантность по отношению к теме; полнота раскрытия содержания, следование плану выступления, логическая последовательность);
- степень соответствия формы и содержания презентации теме занятий (непрерывный развернутость; целостность; смысловая завершенность и т.д.);
- умение устанавливать контакт с аудиторией (зрительный контакт, понимание настроения слушателей, умение отвечать на вопросы).

Активно мыслить на практическом занятии должны не только выступающие, но и все его участники. На занятиях нужно внимательно следить за выступлениями однокурсников, ставить неясные вопросы на обсуждение группы, обращаться за разъяснением к преподавателю, делать дополнительные записи в тетради. Внимательное прослушивание выступающих на семинаре дает возможность, опираясь на изученный материал, определить, достаточно ли глубоко изложен вопрос, показано ли его значение в современных условиях, не допущены ли неточности при его освещении. Затем следует выступить и дополнить сообщения товарищей, уточнить те или иные положения, поставить новые вопросы. В этом случае на практическом занятии может развернуться дискуссия, споры по обсуждаемой теме.

На практическом занятии следует избегать выступления по написанному тексту. Важно самостоятельно формулировать мысли, свободно оперировать данными. Выступление по конспекту, плану, а то и без них прививает не только умение излагать материал своими словами, но и вырабатывает навыки публичного выступления. Во время занятия обучающимся рекомендуется вести записи нового теоретического материала.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Текущий контроль осуществляется в виде устных/письменных опросов по теории. При подготовке к опросу студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос. При подготовке к аудиторному тестированию студентам необходимо повторить материал лекционных и практических занятий по отмеченным преподавателям темам.

Подготовка к круглому столу требует от студента не только повторения пройденного материала на аудиторных занятиях, но поиска и анализа материала, выданного на самостоятельное изучение.

Выполнение творческого группового задания должно включать следующие этапы: сбор, анализ и систематизация материала, подготовка презентации с последующим её представлением и защитой.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа содействует более глубокому усвоению изучаемого курса, формированию навыков исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике. Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, работы с лекционным материалом, самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины; поиска и обзора литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий. Самостоятельная работа должна носить систематический характер. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при проведении и промежуточной аттестации.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Менеджмент и реклама гостиничного предприятия» широко используются информационные технологии такие как:

- программный пакет Microsoft Office включая программы Word, Excel, Power point.
- справочно-правовые системы
- программный пакет Google forms

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Менеджмент и реклама гостиничного предприятия» используются: аудитории кафедры. В работе задействовано следующее оборудование:

1. Компьютеры и проекторы
2. Телевизор для демонстрации учебных фильмов
3. Компьютеры для подготовки презентаций и заданий рубежного контроля.

Аудиторный фонд для проведения занятий.

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
414	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

204	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23
-----	---	---

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчратом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчратом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской
индустрии»**

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Богданова Олеся Сергеевна, кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель

Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук

Корнеевец В.С.

Драгилова И.И.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины:

«Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской индустрии»

Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП подготовки бакалавра по направлению Гостиничное дело (профиль «Управление гостиничным бизнесом»).

Учебная дисциплина «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской индустрии» расположена в Практико-ориентированном блоке. Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре обучения студентов, по итогам курса сдается зачет.

Объем дисциплины «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской индустрии» в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

Объем дисциплины «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской индустрии» составляет 180 часов (5 зачетных единиц), в том числе аудиторная нагрузка дисциплины составляет 80,25 часов, самостоятельная работа студентов – 99,75 часов, КСР – 16 часов.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской индустрии», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

Код компетенции	Результаты освоения ООП	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. УК-2.2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и	<i>Знать:</i> методы обеспечения безопасности на предприятиях туристской индустрии и на маршрутах; <i>Уметь:</i> установить риски и организовать работу по их устранению; организовать деятельность предприятий туризма по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов; <i>Владеть:</i> методикой анализа рисков безопасности.

	имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.3. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	
ПКС-3	<p>ПКС-3.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов.</p> <p>ПКС-3.2. Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам.</p> <p>ПКС-3.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания</p>	<p><i>Знать:</i> о факторах риска безопасности в туризме и методах их оценки; нормативно-правовом регулировании безопасности в туризме; понятийный аппарат по санитарно-гигиенической деятельности на предприятиях питания и гостеприимства;</p> <p><i>Уметь:</i> соблюдать санитарно-гигиенические требования к технологическим процессам в процессе обслуживания туристов; обеспечить контроль за соблюдением безопасности в сфере туризма.</p> <p><i>Владеть:</i> гигиеническим подходом к решению вопросов проектирования, оборудования и содержания предприятий туристской отрасли; методом анализа и применения международного опыта в организации санитарного надзора в предприятиях индустрии гостеприимства</p>

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину. Социальная значимость гигиенической науки и практики.
Предмет, цели, задачи, содержание дисциплины. Методы изучения, требования к знаниям, умениям, навыкам, формы самостоятельной работы и контроля знаний. Знакомство с основной и дополнительной литературой по дисциплине. Социальная значимость гигиенической науки и санитарии в деле обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Тема 2. Государственный санитарно-эпидемиологический надзор в предприятиях туристской отрасли. История развития гигиены. Организационно-правовые основы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Государственный санитарно-эпидемиологический надзор в предприятиях туристской отрасли. Санитарно-гигиеническое законодательство в Российской Федерации

Тема 3. Основы гигиены питания и пищевой санитарии. Сущность гигиены питания и пищевой санитарии. Гигиенические проблемы питания. Состояния питания как гигиенического критерия качества жизни человека. Гигиеническая характеристика основных компонентов пищи. Чужеродные химические вещества в пищевых продуктах. Гигиенические требования к пищевым добавкам. Пищевая ценность кулинарной продукции. Гигиенические нормативы качества и безопасности пищевых продуктов.

Тема 4. Пищевые отравления. Характеристика гельминтозов. Отравления ядовитыми продуктами животного и растительного происхождения. Профилактики пищевых отравлений немикробного характера. Общая характеристика глистных заболеваний, причины возникновения и меры профилактики в туристском путешествии.

Тема 5. Гигиена труда и производственная санитария в предприятиях туристской отрасли. Сущность понятий «гигиена труда» и «производственная санитария». Санитарно-гигиенические требования к обустройству предприятий индустрии гостеприимства.

Тема 6. Гигиенические требования к инфраструктуре предприятий гостеприимства. Нормирование микроклимата производственных помещений. Гигиенические требования к устройству вентиляции, водоснабжения и канализации. Гигиенические требования к освещению и шумовым воздействиям. Санитарные требования к личной гигиене персонала. Основная цель и задачи санитарно-эпидемиологического обследования. Методика санитарно-эпидемиологического обследования предприятий туристской отрасли.

Тема 7. Санитарно-гигиеническое обследование гостинично-ресторанных комплексов. Основная цель и задачи санитарно-эпидемиологического обследования. Методика санитарно-эпидемиологического обследования предприятий туристской отрасли.

Тема 8. Гигиенические требования к территории и генеральному плану участка для строительства предприятий туристской отрасли. Требования к почве участка, планированию и оформлению территории, организации хозяйственных зон. Функциональная структура взаимосвязь различных групп помещений в предприятиях питания и размещения. Гигиенические принципы планировки внутренних помещений предприятий гостеприимства.

Тема 9. Безопасность в туризме; сущность, нормативно-правовое регулировании безопасности в сфере туризме. Принципы, цели и способы государственного регулирования туристской деятельности. Стандартизация, сертификация и классификация туристских услуг объектов туристской индустрии.

Тема 10. Классификация и оценка рисков безопасности. Классификация источников опасности и рисков, согласно ГОСТ Р 50644-2009. Способы снижения рисков при совершении путешествий. Меры по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов). Страхование рисков безопасности туристов. Личная безопасность туристов.

Тема 11. Требования к туристским организациям (туроператорам) по обеспечению рисков безопасности. Требования к формированию и реализации туристского продукт.

Обязательная сертификация туристского продукта по требованиям безопасности. Ответственность персонала предприятий туристской индустрии по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях. Права, обязанности и ответственность за безопасность гидов-переводчиков, экскурсоводов, инструкторов и сопровождающих групп туристов.

Тема 12. Контроль за выполнением требований безопасности. Перевозка туристов воздушным транспортом. Обслуживание туристов на железнодорожном транспорте. Перевозка туристов автомобильным и водным транспортом. Правовое регулирование услуг по размещению туристов. Правовое регулирование услуг питания.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Дисциплина «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской индустрии» предусматривает 104 часа самостоятельной работы. В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, участие в работе ежегодной студенческой конференции «Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса», конспектирование и реферирование первоисточников, а также подготовка других заданий по темам курса.

Задачами СРС являются: систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; углубление и расширение теоретических знаний; формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу; развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации; развитие исследовательских умений; использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических и лабораторных занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

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

Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя, студент должен: освоить минимум содержания, выносимый на самостоятельную работу студентов и предложенный преподавателем в соответствии с Государственными образовательными стандартами высшего образования по данной дисциплине. планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем. самостоятельную работу студент должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя. выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется студентом самостоятельно. 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.

Для реализации творческих способностей и более глубокого освоения дисциплины предусмотрены следующие виды самостоятельной работы: 1) текущая и 2) творческая проблемно-ориентированная.

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. Текущая СРС включает следующие виды работ:

- работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуальному заданию;
- опережающую самостоятельную работу;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовку к контрольным работам, промежуточному контролю.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР) направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов. ТСР предусматривает:

- исследовательскую работу по тематике планирования и прогнозирования в выбранной в качестве области научных интересов теме;
- анализ научных публикаций по тематике научных интересов;
- поиск, анализ, структурирование и презентацию информации;
- написание творческих работ (проект) по заданной тематике;
- публичное выступление в аудитории с докладом и организация обсуждения углубленно изученного материала в области научных интересов студента.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональным достижениям планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств.

В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка докладов с презентационными материалами и сообщений, выполнения домашних заданий, проведение предварительного сбора материалов по направлениям и методам обеспечения безопасности в сфере туризма. На основе анализа законодательства и требований нормативно-правовой документации формировать необходимый пакет документов по обеспечению безопасности на конкретном предприятии туристской индустрии, или для сертификации туров.

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

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений
ПКС-3	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине «Санитарно-эпидемиологические требования
к объектам и персоналу туристской индустрии»

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Тема 1. Гигиена труда и производственная санитария в предприятиях туристской отрасли	УК-2 ПКС-3	дискуссия	Контрольная работа		письменно
Тема 2. Государственный санитарно-эпидемиологический надзор в предприятиях туристской отрасли.	УК-2 ПКС-3		дискуссия		устно письменно
Тема 3. Гигиенические требования к инфраструктуре предприятий гостеприимства.	УК-2 ПКС-3		дискуссия		Устно письменно
Тема 4. Безопасность в туризме; сущность, нормативно-правовое регулирование безопасности в сфере туризме.	УК-2 ПКС-3		Контрольная работа		письменно
Тема 5. Контроль за выполнением требований безопасности	УК-2 ПКС-3		Дискуссия		Устно письменно
ЗАЧЕТ	УК-2 ПКС-3			зачет	

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-2, ПКС-3) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов	Перечень компетенций
Когнитивный этап	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины	УК-2
Прикладной этап	Знать методы обеспечения безопасности на предприятиях туристской индустрии и на маршрутах; Уметь установить риски и организовать работу по их устранению; организовать деятельность предприятий туризма	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
Демонстрационный этап	Знать о факторах риска безопасности в туризме и методах их оценки; нормативно-правовом регулировании безопасности в туризме; понятийный аппарат по санитарно-гигиенической деятельности на предприятиях питания и гостеприимства.	ПКС-3 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий

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

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок

5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны
---	-------------------------------------	-----------	------------------------	-----------------------------

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Критерии и показатели оценивания ответов на зачёте: владение содержанием курса в соответствии с ГОСО; проявление самостоятельности, творческого подхода, инициативности в работе по предмету; общая речевая и педагогическая культура студента; работоспособность и педагогическая направленность в учении.

Для получения допуска к зачету студент очной формы обучения должен:

- иметь пропусков не более 20% от общего количества семинарских занятий;
- пройти промежуточный контроль знаний с оценкой не менее «Удовлетворительно»
- выполнить две презентации, отражающие работу на практических занятиях.

Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения дисциплины:

1. Какие существуют санитарно-гигиенические факторы риска в предприятиях туристской отрасли?
2. Санитарно-эпидемиологическое законодательство в Российской Федерации
3. Гигиенические нормативы качества и безопасности пищевых продуктов.
4. Современная структура и задачи Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия населения.
5. Общая характеристика и классификация пищевых заболеваний.
6. Пищевые инфекции: причины возникновения и источники.
7. Пути передачи инфекционных заболеваний.
8. Профилактика инфекционных заболеваний на предприятиях общественного питания.
9. Основные причины микробного загрязнения пищевой продукции.
10. Пищевые отравления не бактериального происхождения.
11. Отравления ядовитыми продуктами животного и растительного происхождения.
12. Общая характеристика гельминтозов, причины возникновения и меры профилактики.
13. Оценка санитарно-гигиенического состояния воздуха.
14. Гигиеническое и эпидемиологическое значение воды.
15. Принципы удаления твердых и жидких бытовых отходов.
16. Способы нормирования микроклимата производственных помещений.
17. Какие показатели используют при гигиенической оценке воды?
18. Что такое предельно допустимая концентрация вредных веществ?
19. Что такое генеральный план участка, и какие требования предъявляются к выбору участка под строительство предприятий туризма?
20. Гигиенические требования к территории и генеральному плану участка для строительства предприятий туристской отрасли.
21. Гигиенические принципы планировки внутренних помещений предприятия.
22. Контрольные точки санитарного надзора в предприятиях общественного питания.
23. Методика санитарно-гигиенического обследования предприятий туристской отрасли.
24. Сущность процессов дезинфекции, дезинсекции и дератизации. Методы проведения дезинфекции, дезинсекции и дератизации
25. Классификация рисков
26. Требования к безопасности
27. Способы снижения рисков

28. Виды страхования в туризме.
29. Контролирующие органы и их функции.
30. Обеспечение безопасности на маршруте повышенной сложности.
31. Требования к квалификации персонала.

Критерии и показатели оценивания ответов на зачёте: владение содержанием курса в соответствии с ГОСО; проявление самостоятельности, творческого подхода, инициативности в работе по предмету; общая речевая и педагогическая культура студента; работоспособность и педагогическая направленность в учении.

Для получения допуска к зачету студент очной формы обучения должен:

- иметь пропусков не более 20% от общего количества семинарских занятий;
- пройти промежуточный контроль знаний с оценкой не менее «Удовлетворительно»
- выполнить две презентации, отражающие работу на практических занятиях.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

Азизов, Б. М. Производственная санитария и гигиена труда : учебник / Б.М. Азизов, И.В. Чепегин. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 433 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006011-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1852843> (дата обращения: 11.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Джум, Т. А. Санитария и гигиена питания : учебник / Т.А. Джум, М.Ю. Тамова, М.В. Букалова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 544 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0475-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1211780> (дата обращения: 11.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

Тимохина, Т. Л.

Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учеб. для приклад. бакалавриата / Т. Л. Тимохина; Рос. гос. гуманитар. ун-т. - Москва: Юрайт, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 331 с.: ил.. - (Бакалавр. Прикладной курс). - Библиогр.: с. 330-331 (41 назв.. - Лицензия до 27.10.2020 г.. - ISBN 978-5-9916-3829-6: 10882.44, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Бгатов, А. П.

Туристские формальности [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ А. П. Бгатов. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 367 с.: ил.; 21 см. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 362. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-4468-0328-6: 7832.90, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Горенбургов, М. А.

Технология и организация услуг питания [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ М. А. Горенбургов, Г. С. Сологубова; Балт. акад. туризма и предпринимательства. - Москва: Академия, 2012. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 238, [2] с.: ил., табл.. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 237. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-4468-1935-5: 9291.80, р.

Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

Рекомендуемая литература для самостоятельного изучения:

1. Беляков Г. И., Охрана труда и техника безопасности, 3-е изд., пер. и доп. Учебник для прикладного бакалавриата Научная школа: Тверская государственная сельскохозяйственная академия (г. Тверь). Подробнее Страниц: 404 Год: 2019 / Гриф УМО ВО ISBN: 978-5-534-00880-7 Серия: Бакалавр. Прикладной курс

2. Кирюшин, В. А. Гигиена труда: учеб. пособие для учреждений высш. проф. образования/ В. А. Кирюшин, А. М. Большаков, Т. В. Моталова; М-во здравоохранения РФ, ГБОУ ВПО Первый Моск. гос. мед. ун-т им. И. М. Сеченова. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. - 332 с.: ил., табл.. - (Библиотека МГМУ им. И. М. Сеченова). - Библиогр.: с. 273-277 (36 назв.).

3. Королев. А. А. Гигиена питания: учебник для студентов вузов / - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Академия, 2014. - 544 с. - (Высшее образование).

4. Курочкина А. Ю, Управление качеством услуг 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для академического бакалавриата. Научная школа: Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург). Страниц: 172 Год: 2019 / Гриф УМО ВО, SBN: 978-5-534-07316-4

5. Тутельян В. А., Суханов Б. П., Керимова М. Г, Елизарова Е. В.. Санитарно-эпидемиологическая экспертиза пищевой продукции: учеб. пособие для студентов вузов / - М. : Практ. медицина, 2015. - 160 с.

6. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: учеб. пособие для вузов;/ пер. с англ. [Н. Егорова]. - 4-е изд., [перераб. и доп.]. - Москва: ЮНИТИ, 2014.

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие, высшее профессиональное образование, бакалавриат. М.: Издательский центр «Академия», 2012.- 224 с.

2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие. бакалавриат – М.: Издательство «Кнорус», 2014. 168 с.

3. Бгатов А.П. Безопасность в туризме / А.П. Бгатов. – М.: Форум, 2011. – 360 с.

4. Бгатов, А. П. Туристские формальности: учебник для студентов вузов / А. П. Бгатов. - М.: Академия, 2011. - 368 с.

5. Биржаков М.Б. Безопасность в туризме / М.Б. Биржаков, Н.П. Казаков. – СПб.: Герда, 2008. – 280 с.

6. Елханова Д.И. Основы индустрии гостеприимства: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2010. 248 с.

7. Ёхина М.А., Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для студ. – М.: Издательский центр «Академия», 2010.- 208 с.

8. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Технология гостиничного сервиса: Учебник. Высшее профессиональное образование. – М.: Издательский центр «Академия», 2011.- 272 с.

9. Мартинчик, А.Н. Микробиология, физиология питания, санитария: учебник для студентов СПО / А.Н. Мартинчик, А.А. Королев, Ю.В. Несвижский. – М.: Академия, 2010. – 352 с.

10. Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э. Организация гостиничного дела: Учебное пособие.- СПб.: «Троицкий мост», 2013.- 368 с.

11. Романов В.А., Цветкова С.Н., Шевцова Т.В. Кращенко В.В., Гостиничные комплексы: организация и функционирование. М.: Учебное пособие. М.: Издательский центр «Март Феникс», 2010.- 224 с.

12. Саак А.Э., Якименко М.В., Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. СПб., Питер 2012.- 428 с.

13. Самохвалова А.Г. Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций: учебное пособие. СПб.: Речь, 2012.

14. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие для вузов / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. М.: КноРус, 2010.

15. Сидоров П.И. Деловое общение: учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.И. Путин, И.А. Коноплева. 2-е изд., перераб. М.: ИНФРА-М, 2013.
16. Солонкина О.В., Рамендик Д.М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризма: Учебное пособие. 2-е изд. М.: Академия, 2007.
17. Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма: учебное пособие/ А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова.- М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2012.- 336 с.
18. Шленская, Т.В. Санитария и гигиена питания: учеб. пособие для студ. вузов / Т.В. Шленская, Е.В. Журавко. – М.: КолосС, 2006. – 184 с.

в) нормативно-правовая база:

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
2. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. № 28.
3. Правила оказания услуг общественного питания. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 г. № 1036. (с изм. 10.05.2007 г.).
4. СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них продовольственного сырья и пищевых продуктов».
5. Федеральный закон «Об охране окружающей среды» №7-ФЗ от 10.01.2002г.
6. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» №52-ФЗ от 30.03.1999г.
7. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» №29 -ФЗ от 02.01.2000г.
8. Федеральный закон «Об основах охраны труда в РФ» №181-ФЗ от 02.06.1999г.
9. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452.
10. Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 (с изменениями и дополнениями).
11. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изменениями и дополнениями).
12. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
13. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
14. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
15. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
16. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
17. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
18. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования.
19. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.
20. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования.

21. ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.
22. ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
23. ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания. Термины и определения.
24. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. <http://www.new-hotel.ru>
2. <http://www.otel-e.com>
3. <http://www.inn.tj/hotels/index7.php>
4. <http://www.info-library.com.ua/books-text-2605.html>
5. <http://www.hotelconsulting.ru>
6. http://dir.antula.ru/travel-hotel_chain.htm
7. <http://www.turbooks.ru>
8. <http://www.iso.org/iso/home.html> - сайт Международной организации по стандартизации» - информация нормативно-правового характера, касающаяся обязательной сертификации в туризме, изменения и дополнения к действующим нормативам.
9. www.russiatourism.ru – сайт Федерального агентства по туризму содержит статистическую информацию
10. <http://www.travelinform.ru/main/newtech> - Информационный ресурс ТУРТРЭВЕЛ: турбизнес для профессионалов;
11. www.minstm.gov.ru - Официальный сайт Министерства культуры;
12. rostourunion.ru - сайт Российского Союза туриндустрии
13. www.unwto.org.ru - Всемирная туристская организация – размещается статистическая информация по международным туристским потокам, динамике доходов по странам и регионам, прогноз развития туризма; проблемы безопасности.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

В проведении семинарских занятий используются следующие технологии:

- дискуссионные (семинары-дискуссии);
- проективные (метод проектов);
- проблемные поисковые (мозговой штурм);
- творческие (работа в малых группах);
- творческие (методы моделирования) активные (деловые игры).

При подготовке докладов, необходимо ориентироваться на актуальные проблемы психологии и образования, учитывая собственные интересы и предпочтения. При выполнении работы рекомендуется соблюдать следующие правила.

Подобрать литературу по проблеме, сформулировать рассматриваемую проблему, составить общее впечатление о вопросах, входящих в данную тему. Выстроить план работы. Обосновать актуальность проблемы, отразить ее в введении. Написать основное содержание работы, строго следуя плану. Начать рекомендуется с определения основных терминов, используемых в работе.

По тексту необходимо делать ссылки с указанием номера источника в списке литературы. При прямом цитировании необходимо указывать номер источника и страницу. В заключении необходимо привести основные результаты (выводы) работы. Рекомендуется также отразить собственное мнение о возможности и путях решения рассмотренных проблем, о необходимости и направлениях дальнейших исследований проблемы.

Самостоятельная работа является высшей формой самоорганизации познавательной деятельности студента и решает разнообразные дидактические задачи: закрепление, углубление, расширение, систематизация знаний, полученных во время внеаудиторных занятий, самостоятельное овладение новым учебным материалом, формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда, профессиональных умений; развитие самостоятельности мышления, формирование волевых черт характера, способности к самоорганизации.

Самостоятельная работа студентов требует определенного уровня способности к самообразованию, а также устойчивых навыков работы с учебной и научной литературой (систематическое чтение, конспектирование, составление плана изложения, написание доклада и т.д.).

Методические рекомендации преподавателям

Преподаватель должен ставить перед учащимися систему проблемных, исследовательских, познавательных и учебных задач. Занятия необходимо вести так, чтобы вызвать у студентов заинтересованность в их содержании, стремление и желание активно участвовать в процессе разрешения поставленных задач. Рекомендуется использовать такие технологии обучения как проблемное обучение, целью которого является развитие у студентов критического мышления, опыта и инструментария учебно-исследовательской деятельности, ролевого и имитационного моделирования, возможности творчески осваивать новый опыт; поиску и определению студентами собственных личностных смыслов и ценностных отношений; проведение учебных дискуссий, направленных на развитие критического мышления студентов, формирование их коммуникативной и дискуссионной культуры. Целесообразно использовать формы работы индивидуального и коллективного характера. В процессе проведения лекционных, семинарских и практических занятий преподаватель должен использовать современные информационные технологии, учебные видео и слайд материалы.

Особое внимание следует уделять контролю за самостоятельной работой студентов, содействовать развитию самостоятельности в научных и исследовательских изысканиях, оказывать помощь в подготовке рефератов и докладов, курсовых работах, в анализе изучаемых источников. По каждой теме предполагается проведение аудиторных занятий и самостоятельной работы, разработка реферативного сообщения, контрольных вопросов для проверки знаний. Для подготовки студентов к семинарскому занятию преподаватель должен определить основные вопросы и проблемы, выносимые на обсуждения, рекомендовать дополнительную учебную и периодическую литературу, изложить порядок и методику проведения занятий.

При обсуждении проблем, вынесенных на семинарское занятие, преподаватель следит за тем, чтобы каждый из его участников извлек пользу, приобретая новые знания или уточняя их. При подведении итогов семинарского занятия преподаватель должен раскрыть теоретическое значение обсуждаемых проблем, оценить слабые и сильные стороны выступлений.

Для максимального усвоения дисциплины рекомендуется проведение письменного опроса обучающихся по материалам лекций и практических работ. Подборка вопросов для тестирования осуществляется на основе изученного теоретического материала.

Методические рекомендации студентам

Студентам необходимо прослушать лекции по учебной дисциплине «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской индустрии». В библиотеке самостоятельно можно найти учебную и методическую литературу по вопросам дисциплины. По каждой теме в данном учебно-методическом комплексе приведен библиографический список, включающий нормативные правовые документы, основную и дополнительную литературу. Учебный процесс в вузе включает в себя работу студента, как на учебных занятиях, так и за рамками аудиторных часов, т.е. самостоятельную работу по изучению материала. Выделяются следующие формы самостоятельной работы студента: изучение научной и учебной литературы при подготовке к семинарским занятиям и итоговому контролю знаний; работа над рефератом или докладом; подготовка тезисов доклада или сообщения для участия в теоретических конференциях по актуальным проблемам; разработка теоретической концепции для выполнения курсовой работы на основе имеющейся информации, учитывая собственный социальный опыт. Целесообразно начинать самостоятельное изучение темы с конспекта лекций, так как там приводится план по данной теме и очерчивается круг проблем, на которые следует обратить внимание. Затем следует определиться в категориально-понятийном аппарате изучаемой темы, то есть выяснить, какие понятия используются для раскрытия процессов, описывающих какое-либо явление и установить их взаимосвязь. Работа над рефератом или докладом предполагает самостоятельный анализ различных концепций, разных точек зрения. Результатом рассуждений должно быть последовательное изложение материала, обоснование конкретной точки зрения, формулировка выводов и определение своей собственной позиции по исследуемому вопросу, подкрепленной аргументами. Участие в научных студенческих конференциях представляет собой хорошую форму усовершенствования аналитических, творческих способностей студента, формирует его организаторские качества. В результате участия в конференциях студент приобретает навык публичного выступления, на практике осваивает творческое искусство. Особую роль в учебном процессе играет выполнение курсовых работ. Именно на этом этапе студент демонстрирует свои способности работать с различной информацией, оформлять ее в письменные умозаключения и преобразовывать в устное выступление. Курсовая работа – обязательный вид учебного задания, предписанный учебным планом, который выполняется студентом самостоятельно, но под руководством преподавателя. Важными справочными источниками по самостоятельной работе студентов являются справочные и энциклопедические издания, словари, где даны объяснения терминов. С проблемами поиска информации следует обращаться к библиографам библиотеки. Правила конспектирования источников и литературы. Конспектирование является одним из способов активизации познавательной деятельности студентов. Конспектирование – краткое письменное изложение содержания статьи, книги, доклада, лекции, включающее в себя в сжатой форме основные положения и их обоснование фактами, примерами и т.п. Начиная конспектировать источник, необходимо записать фамилию автора, полное название работы, указать год и место издания. Рекомендуются отмечать в тексте конспекта страницы источника, чтобы можно было быстро отыскать нужное место в книге.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Для обучения дисциплине «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской индустрии» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, видеокамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, он - лайн энциклопедии и справочники).

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

- <http://lib.kantiana.ru/> – Библиотека БФУ им. И. Канта;
- <http://www.biblioclub.ru/> – Университетская библиотека онлайн;
- <https://elibrary.ru/> – Научная электронная библиотека;
- <http://www.rsl.ru/> – Российская государственная библиотека;
- <http://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства.

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Во время изучения дисциплины «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу туристской индустрии» используются мультимедийное оборудование. Самостоятельная работа студентов также включает применение ИКТ. Общий фонд включает учебники и учебные пособия, научную литературу, в которую входят: диссертации, монографии, авторефераты, вся справочная литература, энциклопедии - универсальные и отраслевые, электронные учебники. Фонд дополнительной литературы помимо учебной, включает официальные, справочно-библиографические и периодические издания. Фонд периодики представлен отраслевыми изданиями, соответствующими профилю вуза. Фонд периодических изданий комплектуется массовыми центральными и местными общественно-политическими изданиями.

Аудиторный фонд для проведения занятий по дисциплине

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
311	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Социально-культурные ресурсы туризма»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель: Филиппов Юрий Юрьевич, старший преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилева И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины «Организация туристической деятельности».....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
4. Виды учебной работы по дисциплине.....	5
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.....	5
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	6
7. Методические рекомендации по видам занятий.....	8
8. Фонд оценочных средств.....	9
8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины.....	9
8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля.....	10
8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине.....	10
8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания.....	11
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	11
10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	11
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	12
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	12

1. Наименование дисциплины «Социально-культурные ресурсы туризма»

Цель дисциплины: комплексное изучение туристских ресурсов столиц мира.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
УК-1	<p><i>УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.</i></p> <p><i>УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</i></p> <p><i>УК-1.3. Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки.</i></p>	<p><i>Знать:</i> пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги; магистратура, аспирантура); систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития.</p> <p><i>Уметь:</i> анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания); анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний.</p>
УК-3	<p><i>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</i></p> <p><i>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор</i></p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать психологический климат организации, учитывать психологические, этнические, национальные, конфессиональные особенности потребителей и сотрудников <p><i>Владеть:</i></p>

	<p><i>категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</i></p> <p><i>УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</i></p>	<p>- навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии</p>
--	---	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Социально-культурные ресурсы туризма» представляет собой дисциплину обязательной части блока дисциплин подготовки студентов.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-

заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1.	Введение. Столицы мира как объект изучения	Актуальность и необходимость тематики. Определение основных понятий «государство», «столица», «культурная достопримечательность», «мировая ценность», «демографический процесс», «исторический этап». Значимость мировых столиц в историческом процессе. Постановка целей и задач изучения столиц мира. Терминология курса. Структура курса.
2.	Тема 1. Анализ туристической привлекательности основных столиц Европы	Особенности европейских столиц. Основные сведения: географическое положение страны и ее столицы, занимаемая столицей площадь, демографическая и социальная ситуация (численность населения, национальный состав, вероисповедания, уровень жизни). Историческая справка. Этапы возникновения и развития столицы, основные исторические события. Главные культурные достопримечательности. История создания и авторы. Главные географические и природные достопримечательности. Мировые туристические фирмы и гостиницы. Главные европейские столицы. Москва. Берлин. Париж. Лондон. Рим. Мадрид. Вена. Берн. Амстердам. Дублин. Стокгольм. Хельсинки. Осло. Копенгаген. Рейкьявик. Афины. Лиссабон. Прага. София.
3.	Тема 2. Анализ туристической привлекательности основных столиц Америки	Особенности развития американского континента. Отличия государств и столиц Северной, Центральной и Южной Америки. Основные сведения о столицах: географическое положение страны и ее столицы, занимаемая столицей площадь, демографическая и социальная ситуация (численность населения, национальный состав, вероисповедания, уровень жизни). Историческая справка. Этапы возникновения и развития столицы, основные исторические события. Главные культурные достопримечательности. История создания и авторы. Главные географические и природные достопримечательности. Мировые туристические фирмы и гостиницы. Главные столицы Америки. Оттава. Вашингтон. Гавана. Мехико. Сантьяго. Буэнос-Айрес. Бразилиа.
4.	Тема 3. Анализ туристической привлекательности основных столиц Азии	Особенности развития азиатского региона. Отличия и особенности государств и столиц Азии. Основные сведения о столицах: географическое положение страны и ее столицы, занимаемая столицей площадь, демографическая и социальная ситуация (численность населения, национальный состав, вероисповедания, уровень жизни). Историческая справка. Этапы возникновения и развития столицы, основные исторические события. Главные культурные достопримечательности. История создания и авторы. Главные географические и природные

		достопримечательности. Мировые туристические фирмы и гостиницы. Главные столицы Азии. Токио. Пекин. Дели. Сеул. Пхеньян. Тель-Авив. Абу-Даби. Анкара. Багдад. Кабул. Тегеран.
5.	Тема 4. Анализ туристической привлекательности основных столиц Африки	Особенности развития африканского региона. Значимость африканских государств с точки зрения развития туризма. Отличия и особенности государств и столиц Африки. Основные сведения о столицах: географическое положение страны и ее столицы, занимаемая столицей площадь, демографическая и социальная ситуация (численность населения, национальный состав, вероисповедания, уровень жизни). Историческая справка. Этапы возникновения и развития столицы, основные исторические события. Главные культурные достопримечательности. История создания и авторы. Главные географические и природные достопримечательности. Мировые туристические фирмы и гостиницы. Главные туристические столицы Африки. Каир. Тунис. Претория. Рабат. Антананариву.
6.	Тема 5. Анализ туристической привлекательности основных столиц Австралии и Океании	Особенности развития региона. Значимость государств с точки зрения развития туризма. Отличия и особенности государств и столиц Австралии и Океании. Основные сведения о столицах: географическое положение страны и ее столицы, занимаемая столицей площадь, демографическая и социальная ситуация (численность населения, национальный состав, вероисповедания, уровень жизни). Историческая справка. Этапы возникновения и развития столицы, основные исторические события. Главные культурные достопримечательности. История создания и авторы. Главные географические и природные достопримечательности. Мировые туристические фирмы и гостиницы. Главные столицы Австралии и Океании. Канберра. Веллингтон. Сува.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Дисциплина «Социально-культурные ресурсы туризма» предусматривает самостоятельную работу бакалавров. В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, участие в работе ежегодной студенческой конференции «Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса», конспектирование и реферирование первоисточников, а также подготовка эссе и презентаций по темам курса.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины, служит для более глубокого и детального осмысления предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

С этой целью слушателям программы рекомендуется самостоятельное изучение литературы, в качестве закрепления полученных знаний следует ответить на нижеперечисленные вопросы.

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Введение. Столицы мира как объект изучения

Тема 1. Анализ туристической привлекательности основных столиц Европы

Тема 2. Анализ туристической привлекательности основных столиц Америки

Тема 3. Анализ туристической привлекательности основных столиц Азии

Тема 4. Анализ туристической привлекательности основных столиц Африки

Тема 5. Анализ туристической привлекательности основных столиц Австралии и Океании

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает кейсы, выполнение которых зачитывается как текущая работа студента.

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

Европа

1. Туристические ресурсы и туристические объекты

2. Символы столиц европейских государств

3. Туристическая привлекательность европейских столиц

Америка

1. Особенности истории и культуры американского континента

2. Символы столиц американских государств

3. Туристическая привлекательность американских столиц

Азия

1. Особенности истории и культуры азиатских государств

2. Символы столиц азиатских государств

3. Туристическая привлекательность азиатских столиц

Африка

1. Туристическая привлекательность африканских столиц

Океания

1. Туристическая привлекательность столиц Океании

Требования к самостоятельной работе студентов

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины, служит для более глубокого и детального осмысления предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

С этой целью слушателям программы рекомендуется самостоятельное изучение литературы, в качестве закрепления полученных знаний следует ответить на нижеперечисленные вопросы.

Аудиторные и самостоятельные формы учебной работы студента имеют своей целью приобретение системы знаний. Используя лекционный материал, доступный учебник или учебное пособие, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям. Студент понимает, что самостоятельное владение знаниями является главным определяющим.

Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно. По завершению работы над учебником, должна быть ясность в том, какие темы, вопросы учебного курса изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

Самостоятельная учебная работа студента (СРС) – род деятельности, который включает в себя поиск источников познания, средств осуществления и результаты познавательной деятельности, проводимой без помощи преподавателя.

Самостоятельная работа студентов является важным видом учебной деятельности студентов, и становится весьма актуальной, так как самообразование сегодня направлено на повышение личного статуса в обществе, приобретение дополнительных знаний, которые в будущей профессиональной деятельности формируют знания, умения и навыки компетентного специалиста и предполагает:

- наличие положительной мотивационной активности;
- проявление значительных волевых усилий;
- достижение высокого уровня интеллектуального развития;

- достижение высокой самостоятельности;
- наличие адекватного уровня самооценки.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Введение. Столицы мира как объект изучения.	УК-1	опрос
Тема 1. Анализ туристической привлекательности основных столиц Европы.	УК-1 УК-3	опрос, контрольная работа
Тема 2. Анализ туристической привлекательности основных столиц Америки	УК-1 УК-3	опрос, контрольная работа
Тема 3. Анализ туристической привлекательности основных столиц Азии.	УК-1 УК-3	опрос, контрольная работа
Тема 4. Анализ туристической привлекательности основных столиц Африки.	УК-1 УК-3	опрос, контрольная работа
Тема 5. Анализ туристической привлекательности основных столиц Австралии и Океании.	УК-1 УК-3	опрос, контрольная работа

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

В качестве заданий для контрольных работ студентам может быть предложен один из вариантов тестирования.

Пример тестовых заданий.

№	Текст вопроса	Варианты ответов	Правильные ответы
1.	В какой столице было построено первое в мире метро?	Париж Берлин Лондон Москва Нет правильного ответа	1
2.	Под каким годом Москва впервые упоминается в письменных источниках?	1044 1147	2

		1157	
		1412	
		Нет правильного ответа	
3.	В честь какого события названа площадь Лондона, на которой стоит памятник адмиралу Нельсону?	Битве при Ватерлоо Битве под Москвой Трафальгарской Битве Битве при Перл-Харбор Нет правильного ответа	3
4.	Назовите столицу Швеции		Стокгольм
5.	Назовите столицу Норвегии		Осло
6.	Чем не являлась крепость-замок Тауэр?	резиденцией монархов тюрьмой парламентом историческим музеем Нет правильного ответа	3
7.	Монумент в память о 96 депутатах – это достопримечательность:	Парижа Берлина Лондона Москвы Нет правильного ответа	2

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Ответы на вопросы должны содержать знания по трем основным информационным блокам: история развития, основные достопримечательности и туристические ресурсы конкретной столицы.

1. Москва
2. Берлин
3. Лондон
4. Париж
5. Рим
6. Афины
7. Мадрид
8. Копенгаген
9. Прага
10. Оттава
11. Вашингтон
12. Гавана

13. Мехико
14. Сантьяго
15. Буэнос-Айрес
16. Бразилиа
17. Токио
18. Пекин
19. Нью-Дели
20. Сеул
21. Пхеньян
22. Иерусалим
23. Абу-Даби
24. Анкара
25. Рабат
26. Каир
27. Тунис
28. Претория
29. Канберра
30. Веллингтон

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими	хорошо		71-85

	большей степени самостоятельности и инициативы	теоретические положения или обосновывать практику применения			
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература

Основные данные, касающиеся истории и основных историко-культурных достопримечательностях столиц мира, редко претерпевают изменения, поэтому допустимо использование литературы, изданной ранее 2006 г.

1. Ильина, Т. В. История искусства Западной Европы от Античности до наших дней [Электронный ресурс]: учеб. для acad. бакалавриата/ Т. В. Ильина, М. С. Фомина. - 7-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 330 с., [16] цв. л. ил.: ил.. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр.: с. 323-330. - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-03311-3: Б.ц. There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

2. Пленков, О. Ю. Новейшая история стран Европы и Америки [Электронный ресурс]: учеб. для acad. бакалавриата/ О. Ю. Пленков. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 399 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр.: с. 397-399. - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-00745-9: Б.ц. There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

3. Все столицы мира: энцикл. справ./ сост. И. Н. Новикова. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Вече, 2006.

Дополнительная литература

2. Азимов А. История США. Освоение Северной Америки/ А. Азимов; Пер. с англ. О. Адамовой, Н. Хольновой. - М.: Б. С. Г.-ПРЕСС, 2003. - 335 с.: ил..

3. Альперович М. С. История Латинской Америки: с древнейших времен до начала XX в.: [учеб. для вузов]/ М. С. Альперович, Л. Ю. Слезкин. - 2-е изд., перераб. и доп.. - М.: Высш. шк., 1991. - 285 с.: ил.. - Библиогр.: с. 275-281.

4. Белкин И.Ю., Гитун Т.В. Столицы мира. Изд-во Дом славянской книги. Красноярск, 2005.

5. Васильев Л. С. История стран Азии и Африки. Середина XIX- середина XX века [Электронный ресурс]: учеб. пособие для acad. бакалавриата/ Л. С. Васильев; Высш. шк. экономики, Нац. исслед. ун-т. - Москва: Академия, 2018. - 1 on-line, 386 с.: ил.. - (Бакалавр. Академический курс. Модуль). - Библиогр.: с. 384-386. - ЭБС Юрайт(1)

6. Васильев Л. С. История стран Азии и Африки. Средние века и раннее новое время [Электронный ресурс]: учеб. пособие для академ. бакалавриата/ Л. С. Васильев; Высш. шк. экономики, Нац. исслед. ун-т. - Москва: Академия, 2017. - 1 on-line, 371 с.: ил. - (Бакалавр. Академический курс. Модуль). - Вариант загл.: Средние века и раннее новое время. - Библиогр.: с. 369 (7 назв.). - ЭБС Юрайт(1)
7. География туризма: учеб. для вузов/ В. И. Кружалин [и др.]. - Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. - 328 с.
8. Знаменитые столицы и города мира: Справочник/ сост. В. Б. Гарин, В. В. Лисюченко. — Ростов н/Д: Феникс, 2000.
9. Иванова Л.В. Красивейшие города мира: научно-популярная литература/ Л. В. Иванова. - Смоленск: Русич, 2002.
10. История Латинской Америки: сборник/ сост. С.А. Шумов, А.Р. Андреев. - М.: Альтернатива; Киев: Евролинц, 2003. - 709 с.: ил.
11. Новикова М. В. Универсальный справочник начинающего туриста. Ок. 100 стран мира, адреса посольств, визы, национальные особенности, правила поведения / М. В. Новикова, А. А. Литвиненко. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. - 315 с.
12. Новый универсальный справочник стран и народов мира / сост. Стадник А.Г. – Изд. 2-е – Ростов н/Д: Феникс, 2007.
13. Океания: Справочник/ А.А.Толоконникова,П.И.Пучков,В.И.Иванов и др.;Отв.ред.К.В.Малаховский,В.П.Николаев;АН СССР,Ин-т востоковедения. - Изд.перераб.и доп.. - М.: Наука, 1982. - 381 с.
14. Основы туризма [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ [Е. Н. Трофимов [и др.] ; под науч. ред. Е. Л. Писаревского. - Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. - 1 on-line, 374 с.: ил., табл.. - Библиогр.: с. 347-356 (166 назв.). - ЭБС Кантиана(1)
15. Основы туризма: учеб. для вузов/ [Е. Н. Трофимов [и др.] ; под науч. ред. Е. Л. Писаревского. - Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. - 374 с.: ил., табл.. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 347-356 (166 назв.).
16. Погодина, В. Л. География туризма: учеб. для вузов/ В. Л. Погодина, И. Г. Филиппова. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 255 с.
17. Поспелов Е.М. Топонимический словарь: Около 1500 единиц : около 1500 географических названий мира/ Е. М. Поспелов. - М.: Астрель: АСТ, 2002. - 332 с.
18. Проблемы этнографии и истории культуры народов Азиатско-Тихоокеанского региона: сборник/ [ред.И.П.Сологуб];РАН;Музей антропологии и этнографии им.Петра Великого(Кунсткамера). - СПб.: Петерб. востоковедение, 2004. - 367 с.: ил.. - (Ethnographica Petropolitana; XII).
19. Сто великих городов мира: научно-популярная литература/ Авт.-сост. Н.А. Ионина. - М.: Вече, 2002.
20. Страны и народы: Австралия и Океания. Антарктида: Научно-популярное географо-этнограф. издание: в 20 т./ Редкол. : Ю.М. Бромлей и др.. - Москва: Мысль, 1981. - 301 с.: ил.,карт.. – 15200. 1: НА(1)
21. Страны мира. Полный универсальный информационный справочник/ [идея подгот. текста В. П. Бутромеев [др.]. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: ОЛМА-ПРЕСС: Красный пролетарий, 2005. - 608 с.: ил.
22. Физическая география материков и океанов [Электронный ресурс]: в 2 т. : учеб. для вузов. - Москва: Академия, 2014 - 2014. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-4468-0237-1 Т. 1: Физическая география материков: в 2 кн.. кн. 2: Северная Америка.

Южная Америка. Африка. Австралия и Океания. Антарктида/ [Т. И. Кондратьева [и др.] ; под ред. Э. П. Романовой. - 2014. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 399, [1] с., [8] л. цв. ил.: ил., карты, рис., табл.). - (Высшее образование - бакалавриат). - Библиогр.: с. 394-398. - ЭБС Кантиана(1).

23. Хроника открытия Америки: пер. с исп.. - М.: Акад. проект, 2000 - . (Библиотека Латинской Америки) Кн.1: Новая Испания. - 493 с.

24. Чекулаева Е. О. Города и столицы/ Елена Чекулаева. — М.: ТЕРРА-Кн. клуб, 2005.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и

обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета. В институте есть специализированный компьютерный класс с информационно-методическим обеспечением.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Глаголева Инга Рамуальдо, преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень
Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилова И.И.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2. ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ» Error! Bookmark not defined.	
3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ».....	7
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»	17
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»	35
6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ». Error! Bookmark not defined.	
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	Error! Bookmark not defined.
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ», ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.	Error! Bookmark not defined.
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ». Error! Bookmark not defined.	

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины

Наименование дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП подготовки бакалавра по направлению Гостиничное дело (профиль «Управление гостиничным бизнесом»).

Учебная дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» расположена в Блоке практико-ориентированного обучения. Дисциплина изучается на 4 курсе в 8 семестре обучения студентов, по итогам курса сдается экзамен.

Базовыми при изучении данной дисциплины являются дисциплины: «Проектирование гостиничной деятельности», «Технологии гостиничной деятельности», «Управление качеством гостиничных услуг», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Гостиничный менеджмент», «Психология делового общения», «Экономика гостиничного предприятия», «Сервисная деятельность», «Психология гостеприимства».

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с современными практиками стандартизации и контроля качества процессов и услуг гостиничного предприятия.

Введение стандартов является неизбежным этапом в развитии любого гостиничного предприятия. Стандарты позволяют оценивать качество работы на основе максимально объективных данных. Если стандарты разработаны с точки зрения клиентов, то гостиничный менеджмент получает информацию о качестве услуг, близкую к оценке самих потребителей. Этот механизм обратной связи помогает принимать верные решения, предпринимать самые актуальные усовершенствования, оценивать конкурентные преимущества так, как это делают клиенты. Внедренная система клиентских стандартов дает основу для предоставления гарантий на качество обслуживания, при этом ориентированность на клиентов помогает сформулировать гарантии в наиболее ценной, значимой для них форме.

Для введения стандартов, необходимы методы числового измерения различных характеристик продукта, но гостиничная услуга это не столько продукт, сколько процесс, и не все показатели эффективности этих процессов можно измерить количественно. Сам процесс обслуживания невозможно прямо и абсолютно стандартизировать, а сложная система косвенных методов стандартизации и контроля процессов гостиничного предприятия требуют глубоких специальных знаний и высокого профессионального уровня гостиничных менеджеров.

Успешное освоение курса «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» предполагает уверенное овладение современными практиками стандартизации и контроля процессов гостиничного предприятия и становится сильнейшим конкурентным преимуществом, как гостиничного предприятия, так и отдельных специалистов гостиничной отрасли

Объем дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

Объем дисциплины очная форма «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» составляет 180 часов (5 зачетных единиц), в том числе аудиторная нагрузка дисциплины составляет 64,35 часов, самостоятельная работа студентов –115,65 часа, КСР – 16 часов.

Объем дисциплины заочная форма «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» составляет 180 часов (5 зачетных единиц), в том числе аудиторная нагрузка дисциплины составляет 16,35 часов, самостоятельная работа студентов –154,65 часа, КСР – 9 часов.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПКС-2	<p>ПКС-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>ПКС-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>ПКС-2.3. Обеспечивает организацию и функционирование службы внутреннего контроля предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><i>Знать:</i> показатели качества гостиничных услуг, методы их разработки, технологию контроля показателей качества и стабильности процессов гостиничного предприятия, методы мониторинга удовлетворенности потребителей качеством гостиничных услуг основных положений национальной системы стандартизации;</p> <p><i>Уметь:</i> контролировать выполнение, актуальность стандартов и эффективность технологических процессов гостиничного предприятия;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками мониторинга качества гостиничных услуг, навыками использования информации о современных системах и технологиях стандартизации услуг, процессов и процедур гостиничных предприятий</p>
ПКС-5	<p>ПКС-5.1. Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания.</p> <p>ПКС-5.2.</p>	<p><i>Знать:</i> принципы организации работ по стандартизации услуг на гостиничном предприятии: методы, порядок разработки, утверждения и внедрения стандартов</p> <p><i>Уметь:</i> разрабатывать, соответствующие запросам потребителей, показатели качества гостиничных услуг, показатели стабильности технологических процессов гостиничного предприятия</p> <p><i>Владеть:</i> навыками разработки стандартов и технологических процессов на базе нормативно-технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность</p>

	<p>Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПКС-5.3.</p> <p>Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта;</p>	
--	--	--

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» представляет собой часть, формируемую участниками образовательных отношений.

3. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

Содержание дисциплины

Место и роль национальной стандартизации РФ в системе технического регулирования. Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации; эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации. Стандартизация в системе технического регулирования. Документы по стандартизации, их применение. Функции и методы стандартизации. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации

Стандарты организаций (СТО). Порядок разработки, экспертизы, утверждения, учета, изменения и отмены. Системы стандартов национальной системы стандартизации. Организация работ по стандартизации. Направления развития национальной системы стандартизации. Правила разработки.

Стандартизация как инструмент обеспечения качества гостиничных услуг. Международные и региональные организации по стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг. Международная стандартизация систем менеджмента. Стандартизация в области информационной безопасности. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта.

Объекты стандартизации гостиничных услуг, методология описания и внедрения стандартов на гостиничном предприятии. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.

Методологические основы стандартизации услуг на принципах системы всеобщего управления качеством. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества. Методы внешней оценки качества и безопасности. Измерение удовлетворенности потребителей

Контроль и оценка качества гостиничных услуг. Показатели качества услуг и стабильности технологических процессов. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг. Измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер по их урегулированию.

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

Дисциплина «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» предусматривает самостоятельную работу бакалавров (СРС). В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, участие в работе ежегодной студенческой конференции «Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса», конспектирование и реферирование первоисточников, а также подготовка эссе и презентаций по каждой теме курса.

Самостоятельная работа является наиболее продуктивной формой образовательной и познавательной деятельности студента в период обучения.

Для реализации творческих способностей и более глубокого освоения дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» предусмотрены следующие виды самостоятельной работы: 1) текущая и 2) творческая проблемно-ориентированная.

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. Текущая СРС включает следующие виды работ:

- работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуальному заданию;
- опережающую самостоятельную работу;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;

- подготовку к практическим занятиям;
- подготовку к контрольным работам, промежуточному контролю.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР) направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов. ТСР предусматривает:

- исследовательскую работу по тематике планирования и прогнозирования в выбранной в качестве области научных интересов теме;
- анализ научных публикаций по тематике научных интересов;
- поиск, анализ, структурирование и презентацию информации;
- написание творческих работ (проект) по заданной тематике;
- публичное выступление в аудитории с докладом и организация обсуждения углубленно изученного материала в области научных интересов студента.

Тематика самостоятельной работы

№ темы	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
	Место и роль национальной стандартизации РФ в системе технического регулирования	Федеральный Закон «О техническом регулировании» (от 27.12.2002, в редакции от 01.05.2007). Объекты и элементы системы технического регулирования связанные с нормированием, с оценкой соответствия, с разрешительной функцией технического регулирования Сущность стандартизации Нормативные документы по стандартизации Функции стандартизации Роль стандартизации в современных условиях
	Стандарты организаций (СТО). Порядок разработки, экспертизы, утверждения, учета, изменения и отмены	Стандарты организаций (СТО) ¹ . Положения Ст. 11, Ст.12 и Ст. 17 Закона «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ Цели разработки стандартов организаций. Преимущества стандартизации на уровне организации перед национальной стандартизацией. Положения Ст. 11, Ст.12 и Ст. 17 Закона «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ Объекты стандартизации внутри организации Порядок разработки, экспертизы, утверждения, учета, изменения и отмены стандартов организаций Стадии работ по стандартизации, виды стандартов в зависимости от объекта стандартизации
	Стандартизация как инструмент обеспечения качества гостиничных услуг	Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге: Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правила оказания услуг. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг, измерение удовлетворенности персонала. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер Организация работ по стандартизации в гостинице. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.

¹ ГОСТ Р 1.4—2004 Стандартизация в Российской Федерации. СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ. Общие положения

№ темы	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
		<p>Основополагающие стандарты, стандарты услуг, стандарты процессов, стандарты методов контроля</p> <p>Функциональные и технические стандарты;</p> <p>стандарты сетей отелей:</p> <ul style="list-style-type: none"> - общие стандарты (стандарт управления гостиницей, стандарт качества, торговая марка и др.); - внутренние стандарты для основных процессов обслуживания (служба приема и размещения, обслуживание номеров, ресторанное обслуживание, конференц – обслуживание и пр.); - внутренние стандарты для вспомогательных/ поддерживающих/ обеспечивающих процессов гостиницы (финансовая служба, информационные технологии гостиницы, отдел кадров); - технические стандарты (объемно-планировочные решения номеров и других функциональных зон, их дизайн и оснащение инвентарем, мебелью, оборудованием; территория, фасады гостиницы, инженерно-технические решения, требования к эксплуатации). <p>Психологические стандарты (стандарты качества обслуживания)</p>
1.	<p>Объекты стандартизации гостиничных услуг, методология описания и внедрения стандартов на гостиничном предприятии</p>	<p>Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта: технические регламенты, национальные стандарты, своды правил (СанПиН, СНИП и другие).</p> <p>Обязательная стандартизация для элементов услуг и обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> • термины и определения в гостиничной индустрии, необходимые для взаимопонимания и однозначности восприятия понятий, описывающих услуги, условия их оказания; • договорные отношения, безопасность; • государственная система классификации типов предприятий гостиничного комплекса и их услуг; • технологии, устанавливающие стандартные требования к процессам/процедурам, формам документов и составу информации в них, а также к другим элементам
2.	<p>Методологические основы стандартизации услуг на принципах системы всеобщего управления качеством</p>	<p>Организация работ по стандартизации в гостинице.</p> <p>Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Основополагающие стандарты, стандарты услуг, стандарты процессов, стандарты методов контроля</p> <p>Функциональные и технические стандарты; стандарты сетей отелей:</p> <ul style="list-style-type: none"> - общие стандарты (стандарт управления гостиницей, стандарт качества, торговая марка и др.); - внутренние стандарты для основных процессов обслуживания (служба приема и размещения, обслуживание номеров, ресторанное обслуживание, конференц – обслуживание и пр.); - внутренние стандарты для вспомогательных/ поддерживающих/ обеспечивающих процессов гостиницы (финансовая служба, информационные технологии гостиницы, отдел кадров);

№ темы	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
		- технические стандарты (объемно-планировочные решения номеров и других функциональных зон, их дизайн и оснащение инвентарем, мебелью, оборудованием; территория, фасады гостиницы, инженерно-технические решения, требования к эксплуатации). Психологические стандарты (стандарты качества обслуживания)
3.	Контроль и оценка качества гостиничных услуг. Показатели качества услуг и стабильности технологических процессов	1). Диагностические показатели качества 2). Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества 3). Методы внешней оценки качества и безопасности: 4). Метод оценки качества «секретный гость» (тайнственный гость, анонимный гость, виртуальный покупатель, оценка сотрудников, телефонная проверка; сертификация персонала; оценка гостиницы по критериям категории качества и безопасности, критериям экологичности; 5). Сертификация и государственный контроль, конкурсы 6). Методы внутренней оценки: самоаудит, измерение удовлетворенности потребителей

Тематика контрольных работ

- 1) Диагностические показатели качества гостиничных услуг
- 2) Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества
- 3) Методы внешней оценки качества и безопасности:
- 4) Метод оценки качества «секретный гость» (тайнственный гость, анонимный гость, виртуальный покупатель, оценка сотрудников, телефонная проверка; сертификация персонала; оценка гостиницы по критериям категории качества и безопасности, критериям экологичности;
- 5) Методы внутренней оценки: самоаудит, измерение удовлетворенности потребителей

Примерная тематика курсовых работ

- 1) Фотография рабочего дня сотрудников гостиницы при выполнении операции/ процедуры/ процесса, структурирование по видам деятельности, объему и интенсивности работы (на любой процесс, процедуру или операцию по выбору преподавателя).
- 2) Выбор, обоснование эффективности и измерение диагностических показателей качества операции/процедуры/процесса/услуги гостиничного предприятия и описание методологии измерения (на любой процесс, процедуру или операцию по выбору преподавателя).
- 3) Разработка спецификации услуги гостиничного предприятия (основной или дополнительной по выбору студента)
- 4) Разработка спецификации предоставления услуги (на любой процесс/процедуру по выбору студента)
- 5) Разработка спецификации управления качеством (на любой процесс или процедуру по выбору студента)
- 6) Разработка методологии оценки качества услуг (на любой метод по выбору студента)

Практикоориентированный блок освоения дисциплины

Целью практикоориентированного бакалавриата является формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным рыночным условиям. Для этого в процессе обучения в рамках практических и самостоятельных часов предусмотрено выполнение следующих практических заданий, учитывающих реальные рыночные условия.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задание № 1

Способы контроля выполнения стандартов:

Внешний контроль - качество выполнения стандартов оценивают сторонние наблюдатели.

- Опрос Клиентов компании после получения обслуживания (опрос на выходе).
- Исследование Клиентский аудит по технологии «Тайный покупатель».

Внутренний контроль

Качество выполнения стандартов оценивают сотрудники гостиницы.

Возможные варианты:

- Непосредственный руководитель
 - Коллеги
 - Смежники
1. Разработать **чек - листы**, в которых отмечается соблюдение/несоблюдение сотрудником принятых в гостинице стандартов в службе приема и размещения. Создать шаблон накопительной ведомости.
 2. Выполнить контроль качества услуги бронирования номера по телефону методом таинственного покупателя с использованием чек-листа в любых трех гостиницах города. Сделать сравнительный анализ результатов контроля.
 3. Выполнить очный контроль качества услуги бронирования номера методом таинственного покупателя с использованием чек-листа в любых трех гостиницах города. Сделать сравнительный анализ результатов.

Задание № 2

На основе дополнительной литературы по организации и технологии гостиничного обслуживания решите следующие ситуационные задачи.

1. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки и сорочку повесила в шкаф, ботинки, тапочки, туфли поставила в прихожей под вешалку, пижаму положила под подушку. Правильно ли поступила горничная?
 - а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
 - б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
 - в) вещи проживающего трогать нельзя;
 - г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.
2. После того как нового гостя привели в его номер в дневное время, необходимо в первую очередь:
 - а) показать ванную комнату;
 - б) раздвинуть шторы;
 - в) проверить, работает ли телефон;
 - г) открыть дверцы шкафа;
 - д) придвинуть гостю стул.
3. Что необходимо сделать в первую очередь после того, как вы открыли новому клиенту его номер в вечернее время? Выберите ответ:
 - а) включить все осветительные приборы;
 - б) включить только верхнее освещение;
 - в) включить только прикроватные осветители или настольную лампу.

4. Горничная обнаружила, что в 2-местном номере один клиент спит на двух кроватях. Как в этом случае ей следует поступить? Ваш ответ:

- а) требовать объяснения от клиента;
- б) настаивать на оплате комплекта использованного постельного белья;
- в) сообщить об этом дежурному администратору.

5. Проживающим в гостинице запрещается хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие. При уборке номера горничная обнаружила в шкафу оружие. Как она должна поступить? Выберите ответ:

- а) сообщить дежурному администратору;
- б) сообщить директору гостиницы;
- в) немедленно сообщить в милицию;
- г) изъять оружие и сдать его директору или его заместителю.

6. На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление. Что необходимо сделать служащим в первую очередь? Ваше мнение:

- а) вызвать пожарную команду;
- б) сообщить дежурному администратору или вышестоящему начальству, где бы оно ни находилось;
- в) использовать огнетушители;
- г) обесточить помещение, откуда идет дым.

7. Если при пожаре вы будите клиента, как, по вашему мнению, следует действовать? Ваш ответ:

- а) громко непрерывно стучать в дверь;
- б) ударить в дверь один-два раза кулаком или ногой, один-два раза позвать, попытаться выбить дверь;
- в) ударить в дверь три раза кулаком, три раза ногой, три раза позвать;
- г) попытаться с помощью мужчин-клиентов выломать дверь.

8. Как должен поступить администратор гостиницы, если клиент просит отселить его от курящего или храпящего соседа? Ваше мнение:

- а) постараться удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность;
- б) безусловно выполнить его просьбу;
- в) предложить одноместный номер;
- г) под любым предлогом отказать.

9. Какая из функций администратора, по вашему мнению, главная:

- а) распределение номеров;
- б) работа непосредственно с клиентами;
- в) справки и информация по гостинице;
- г) телефонные контакты с абонентами за пределами гостиницы.

10. Где, по вашему мнению, целесообразно разместить туристическую группу:

- а) на нижних этажах;
- б) на верхних этажах.

11. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите ответ:

- а) всегда;
- б) только в период большой загрузки;
- в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт и лучше выяснить этот вопрос у администратора.

12. В случае обнаружения забытых в номере вещей составляют акт.

Сколько экземпляров необходимо составить?

- а) один;
- в) три;
- б) два;
- г) четыре.

13. В случае кражи из номера личных вещей проживающего составляют акт. Кто присутствует при его составлении?

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

Задание № 3

Используя дополнительную литературу по технологии приема и обслуживания туристов в гостинице, решите следующие ситуационные задачи.

1. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник? Выберите правильный ответ:

- а) изымете кипятильник и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;
- б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом;
- в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;
- г) оставите без внимания.

2. Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи. В этом случае составляют акт. Сколько экземпляров акта следует составить? Выберите правильный ответ:

- а) один;
- б) два;
- в) три.

3. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица и совершили кражу. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

4. При уборке номера после выезда проживающего на туалетной полочке в ванной комнате обнаружены мужские наручные часы. Надо ли в акте о забытых при выезде вещах указывать цвет металлических часов? Выберите правильный ответ:

- а) не надо;
- б) надо;
- в) надо, но только в тех случаях, когда одновременно (или в течение двух-трех недель) на этаже или в другом месте еще были забыты часы.

5. Дежурный администратор заметил на одном из этажей гостиницы подозрительного незнакомого человека. Как он должен поступить?

- а) обязательно спросить его, кого и из какого номера он хочет видеть;
- б) спросить, к кому и в какой номер он пришел, и проводить его до указанного номера;
- в) постараться не привлекать внимания посетителя, проследить за ним.

6. В номере находится больной. Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента?

Выберите правильный ответ:

- а) да, это их обязанность;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;

в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

7. Из номера гостиницы у клиентки неизвестные лица похитили золотые серьги. В каком размере возмещается стоимость похищенных из номера ювелирных украшений?

- а) в сумме, равной заявленной клиентом, и не выше рыночной на момент утраты;
- б) в сумме, равной расценкам за лом драгоценных металлов;
- в) возмещается фиксированная страховая сумма, размер которой устанавливает администрация;
- г) возмещается страховая сумма при наличии справки из милиции;
- д) стоимость не возмещается.

8. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:

- а) всегда;
- б) только в период большой загрузки;
- в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт. Лучше выяснить этот вопрос у администратора.

9. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:

- а) только при подготовке номера к новому заселению;
- б) ежедневно;
- в) один раз в три дня;
- г) один раз в неделю.

10. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан?

- а) нельзя;
- б) можно.

11. Имеет ли клиент право требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в номере перестал работать телевизор? Выберите правильный ответ:

- а) имеет, и его просьба будет удовлетворена;
- б) имеет, но возврат денег произведен не будет;
- в) имеет, если неисправность не будет устранена в течение трех суток;
- г) не имеет, так как это непредвиденное обстоятельство.

12. Имеет ли клиент право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если после поселения, перед тем как лечь спать, он обнаружил постельное белье с дефектом?

- а) да;
- б) нет

13. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорией гостиницы, но не реже двух раз в неделю. Можно ли бесплатно сменить белье или полотенца ранее установленного срока? Выберите правильный ответ:

- а) нельзя;
- б) можно при его сильном загрязнении;
- в) можно, но только при инфекционном заболевании гостя;
- г) можно при любом заболевании гостя.

14. Какие из указанных ниже услуг предоставляются потребителю за дополнительную плату? Выберите правильный ответ:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции;
- г) побудка к определенному времени;
- д) копирование документов;
- е) стирка и глажение;
- ж) мелкий ремонт одежды.

15. Клиент, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Отвечает ли гостиница за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей? Выберите правильный ответ:

- а) отвечает в любом случае;
- б) не отвечает ни при каких обстоятельствах;
- в) отвечает, но только при заключении письменного договора с клиентом;
- г) отвечает даже без заключения письменного договора, при условии помещения их в предоставленный индивидуальный сейф.

СТАНДАРТ

действий персонала в случае пожара

1. Пожар в номере:

- 1.1. Горит TV, включенный в электросеть.
- 1.2. Горит проводка в стене над розеткой, в которую включены TV (чайник, утюг, бра, пылесос).
- 1.3. Горит подушка (тлеет), гость без сознания на кровати.

2. Вы вне номера, дым из номера.

3. Вы в номере (бытовке):

- 3.1. Пожар в коридоре, нет возможности выйти из номера.
- 3.2. Пожар в коридоре, есть возможность выйти из номера.

4. Дым из лифтовой шахты.

5. Горит мусоропровод, вы на запасном выходе.

6. Горят 2 (два) эвакуационных выхода.

7. Сработала пожарная сигнализация на пульте.

8. Включился пожарный насос.

9. Горит мебель в холле этажа.

10. Петарда (ракета) залетела с улицы в номер через окно.

11. Пожар в ресторане.

12. Сообщение по селектору: «Возгорание наэтаже».

13. Пожар в электрощитовой.

14. Порядок проведения организационных мероприятий в случае возникновения пожара по п.13.

О Т В Е Т Ы

На перечень ситуаций для тренинга персонала по действиям в случае пожара

1. Горит TV, включенный в электросеть:

Звонить 01, сообщить администратору 500 или 46-94-40. Отключить TV из розетки или автомат на ЩО. Накрыть одеялом или тушить огнетушителем.

2. Горит проводка в стене над розеткой, в которую включены TV (чайник, утюг, бра, пылесос):

Звонить 01, сообщить администратору 500 или 46-94-40. Отключить автомат на ЩО и тушить огнетушителем.

3. Горит подушка (тлеет), гость без сознания на кровати:

Звонить 01, сообщить администратору 500 или 46-94-40. Подушку под воду в ванную (душевую), гостя вытащить из номера, оказать ему первую доврачебную помощь и вызвать скорую помощь по 03.

4. Вы вне номера, дым из номера:

- Звонить 01, сообщить администратору 500 или 46-94-40.
- Эвакуировать проживающих: в первую очередь из номеров, расположенных рядом с очагом возгорания (над, под и смежно с очагом возгорания);
- Обесточить все электрощиты;
- Приступить к тушению пожара до прибытия пожарных, (самое эффективное средство при тушении и обесточенном здании – вода, используем пожарный гидрант, нпр., поливаем дверь водой).

5. Пожар в номере (бытовке), вы в номере:

Звонить 01, сообщить администратору 500 или 46-94-40. Выбежать из номера, закинуть в помещение огнетушитель СОТ-5, плотно закрыть дверь за собой.

6. Пожар в коридоре, нет возможности выйти из номера:

Звонить 01, сообщить администратору 500 или 46-94-40.

Заткнуть все щели мокрым текстильным инвентарем (использовать душ), облиться водой или намочить одеяло и накинуть на себя.

Поливать дверь водой из душа.

Если телефон не работает, то открываем окно и криками обращаем на себя внимание прохожих.

7. Пожар в коридоре, есть возможность выйти из номера:

Звонить 01, сообщить администратору 500 или 46-94-40.

Выбежать из номера, накинув на себя мокрую простыню, далее действовать надеть противогаз, взять фонарик.

8. Дым из лифтовой шахты:

Звонить 01, сообщить администратору 500 или 46-94-40.

Приступить к тушению, убедившись, что электропитание отключено.

9. Горит мусоропровод, вы на запасном выходе

Звонить 01, сообщить администратору 500 или 46-94-40.

Закидываем пожарные рукава со своего и верхних этажей в мусоропровод, звоним администратору. Если черные клубы дыма, то действуем по всем правилам (01, адм...).

Горят 2 (два) эвакуационных выхода:

Звоним 01, администратору, собираем всех проживающих по возможности в самый большой номер, затыкаем щели.

10. Сработала пожарная сигнализация на пульте:

Проверить по этажу, доложить администратору.

11. Включился пожарный насос:

Проверить по этажу, доложить администратору.

12. Горит мебель в холле этажа:

Затушить огнетушителем, если очаг объемный, то действуем по всем правилам (01, адм...).

13. Петарда (ракета) залетела с улицы в номер через окно:

Выскочить из номера, дожидаться пока она остановится, вернуться, взять мокрым полотенцем и опустить под воду. Если горит весь номер, то действуем по всем правилам (01, адм...).

14. Пожар в ресторане:

Открыть запасные выхода и приступить к эвакуации проживающих.

15. Сообщение по селектору: «Возгорание наэтаже»:

Открыть запасные выхода, эвакуировать проживающих, приступить к тушению пожара до прибытия пожарного расчета.

16. Пожар в электрощитовой:

Звоним в 01, администратору, дежурному слесарю, в кабельные сети. По телефону **46-46-14**.

17. Порядок проведения организационных мероприятий в случае возникновении пожара по п.13:

Обесточить все электрические щиты. Эвакуацию проводить в одноразовом противогазе СПИ-20 (самоспасатель индивидуальный). При сильном задымлении

проживающие выходят согнувшись, как можно ниже, закрыв верхние дыхательные пути мокрым полотенцем.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций является последовательное изучение студентами содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий на лекциях, на занятиях семинарского типа (практических занятиях) и во время самостоятельной работы. Результаты текущего контроля студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Код компетенции	Содержание компетенций
ПКО-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания
ПКО-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания

*Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине
«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»*

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Место и роль национальной стандартизации РФ в системе технического регулирования.	ПКО-2 ПКО-5	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии		устно; электронно (портал БРС)
Стандарты организаций (СТО). Порядок	ПКО-2 ПКО-5	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в		устно; электронно (портал БРС)

разработки, экспертизы, утверждения, учета, изменения и отмены			дискуссии. Картограммы		
Стандартизация как инструмент обеспечения качества гостиничных услуг	ПКО-2 ПКО-5	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии		устно; электронно (портал БРС)
Объекты стандартизации гостиничных услуг, методология описания и внедрения стандартов на гостиничном предприятии	ПКО-2 ПКО-5	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии, проект отеля		устно; электронно (портал БРС), защита проекта
Методологические основы стандартизации услуг на принципах системы всеобщего управления качеством	ПКО-2 ПКО-5	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии, доклады		устно; электронно (портал БРС)
Контроль и оценка качества гостиничных услуг. Показатели качества услуг и стабильности технологических процессов	ПКО-2 ПКО-5	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии, проект отеля		устно; электронно (портал БРС), защита проекта
Зачет с оценкой	ПКО-2 ПКО-5			Зачет с оценкой	устно; электронно (портал БРС)

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

В процессе изучения дисциплины формируются компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
ПКО-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания
ПКО-5	Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения,

	проведению сертификации услуг размещения и общественного питания
--	--

Данными компетенциями студенты овладевают на лекциях (информационно-аналитический компонент формирования компетенций), на практических занятиях (семинарах), а также в ходе выполнения заданий по самостоятельной работе (деятельностный компонент формирования компетенций).

Шкала оценивания компетенций

1-й этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» или высокий уровень освоения компетенции
Допущены существенные ошибки в знании теоретического материала, в оперировании понятиями. Сформированность знаний, умений, навыков не показана. Существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.	Обучаемый проявляет определенную самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий. Демонстрирует знание основной литературы, основного учебно-программного материала, владение базовым категориальным аппаратом. Выполнено не менее 50% предусмотренных программой заданий.	Студент демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при выполнении заданий. Демонстрирует знание основной и частично дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено 70% - 85% предусмотренных программой заданий.	Обучаемый способен к полной самостоятельности в выборе способа решения заданий в рамках учебной дисциплины. Демонстрирует знание основной и дополнительной литературы, основных подходов. Выполнено более 85% предусмотренных программой заданий.

2-й этап

Оценка «неудовлетворительно» (незачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
У студента не сформированы все компетенции или не сформирована одна компетенция	Сформировано не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине на пороговом (низком) уровне	Обучающийся должен продемонстрировать наличие не менее 75% сформированных знаний, умений и навыков, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо».	Оценка может быть выставлена при наличии сформированных компетенций у обучающегося, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине

Критерии определения сформированности компетенций на итоговой аттестации
по дисциплине

Уровни сформированности компетенций	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

Критерии выставления оценки

Баллы (рейтинговая оценка)	Оценка	Требования к знаниям
Более 80 % от максимальной суммы баллов	«Отлично»	а) сумма баллов по тестовым заданиям не должна быть менее 80%; б) студент правильно выполнил задания самостоятельной работы, работал на практических занятиях, принимал инициативу и активное участие в создании и защите проектов.
Более 70 % от максимальной суммы баллов	«Хорошо»	а) сумма баллов по тестовым заданиям не должна быть менее 70%; б) студент правильно выполнил основную часть задания самостоятельной работы с учетом незначительных замечаний, работал на практических занятиях, принимал участие в создании и защите проектов.
Более 60 % от максимальной суммы баллов	«Удовлетворительно»	а) сумма баллов по тестовым заданиям не должна быть менее 60%; б) студент правильно выполнил базовую часть задания самостоятельной работы с учетом замечаний, работал на практических занятиях.
Менее 60 % суммы баллов от максимально возможной	«Неудовлетворительно»	а) студент набрал по результатам тестирования менее 60 % суммы баллов от максимально возможной; б) показал плохие знания по основным вопросам содержания курса; в) не выполнил задания самостоятельной работы, не работал на практических занятиях, не принимал участие в создании и защите проектов.

Тестовые задания для тематического контроля могут быть выполнены после прослушанных лекций и самостоятельного изучения в ходе семинарских занятий и служат основным материалом для проверки знаний.

Для их закрепления предлагаются практические задания и ситуации для обсуждения, позволяющие будущему специалисту выработать умения, необходимые в практической деятельности, навыки оценки фактов, ситуаций, принятия решений.

Система контроля знаний студентов включает:

1. контроль работы на практических занятиях;
2. контроль выполнения студентами заданий для самостоятельной работы;
3. в ходе сдачи экзамена осуществляется контроль знаний, умений, навыков, усвоенных в данном курсе.

Работа на практических занятиях оценивается преподавателем по итогам подготовки и выполнения студентами практических заданий, активности работы в группе и самостоятельной работы. Баллы начисляются за активную работу на семинаре (аргументированное мнение, научные сообщения, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса).

Выполнение самостоятельных работ.

• Тематика самостоятельных работ (для отчета по теме на практических занятиях) соответствует названиям разделов и тем курса.

• Оценка за самостоятельные работы выставляется с учетом следующих типовых критериев:

- точность и полнота ответа/иллюстрации/презентации на поставленные вопросы;
- наличие и оригинальность примеров;
- обоснованность суждения;
- адекватность интерпретации эмпирических данных.

Оценки за отдельные виды самостоятельной работы и презентацию ее на практических занятиях:

- активная работа на практических занятиях, участие в дискуссиях, ответы на вопросы — не более 2-х баллов за каждый семинар;
- подготовка презентации/эссе — от 3-х до 6 баллов;
- оригинальные мнения — до 3-х балл.

Студент допускается к экзамену, если за работу на практических занятиях и самостоятельное изучение материала набрал не менее 20 баллов.

С учетом специфики задания преподаватель может ввести дополнительные критерии оценки работ (например, оценка качества исполнения презентации, проекта. При выставлении оценки можно привлекать участников группы для обсуждения сильных и слабых сторон представленных проектов и презентаций – см. ниже), либо исключить один из типовых.

Схема оценки качества презентации
(не более 20 слайдов, подготовленных в программе Power Point)

Показатель	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый достойный подражания ответ	Оценка
Оценка	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	
Организация	Аудитория не может понять представление, потому что нет никакой последовательности информации	Аудитории трудно следить за презентацией, потому что студент перескакивает с одного на другое	Студент представляет информацию в логической последовательности, за которой может следовать аудитория	Студент представляет информацию в логической последовательности	
Содержание Знание	У студента нет понимания информации. Студент не может ответить на вопросы о предмете	Студент не владеет информацией и в состоянии ответить только на элементарные вопросы	Студент разбирается с содержанием, но не в состоянии уточнить информацию	Студент демонстрирует полное знание с объяснениями и разработкой	
Средства представления	Не использовались	Представленная информация слабо связана с темой презентации	Представленная информация связана с темой презентации	Представленная информация подкрепляет представляемую информацию	
Грамотность	Четыре или больше ошибок правописания и/или грамматические ошибки	Три ошибки правописания и/или грамматические ошибки	Есть не более двух ошибок правописания и/или грамматических ошибок	Нет ошибок правописания и/или грамматических ошибок	

Показатель	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый достойный подражания ответ	Оценка
Оценка	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	
Представление	Не вяжущая, тихая речь	Трудность в восприятии информации, тихая речь	Изложение информации четкое и ясное	Точное и ясное представление информации	
Средняя оценка: сумма оценок/ 5 (количество показателей)					

Схема оценки качества проекта / Отзыв о полученном продукте

№ п/п	Показатель	Индикаторы	% выполнения
1.	Творческий подход	Для решения задачи привлечены дополнительные ресурсы, материал переработан, создан собственный вариант	
2.	Самостоятельность	Задания выполнены самостоятельно, на поставленные вопросы отвечает свободно с комментариями	
3.	Степень новизны/ креативности	Новые элементы в сравнении с типовым решением присутствуют	
4.	Соответствие поставленной задаче	Результат соответствует поставленной цели	
5.	Соответствие методологии и научность	Нет нарушений методологических основ и отмечается достоверность, непротиворечивость материалов, все ссылки на первоисточники фактического материала выполнены правильно	
6.	Практическая значимость	Можно рекомендовать для применения, использования на действующих гостиничных предприятиях/ в отрасли	
7.	Актуальность	Соответствие современным требованиям – сведения актуальны на текущий период/ год	
8.	Глубина содержания	Задания проработаны подробно и тщательно/ выполнен сравнительный анализ/ выводы, гипотезы, предположения подтверждены фактами	
9.	Информативность	Результаты проекта отражены четко, ясно, однозначно/ выводы изложены кратко, доходчиво	
10.	Оформление и сроки	Проект выполнен аккуратно, в электронном виде, в установленный срок	
Всего процент выполнения			
Средний % выполнения (всего % / 10 показателей)			

Проектное задание считается выполненным, если среднее количество выполненных показателей не менее 75% от общего числа показателей (100%).

Комплекс тестовых заданий по дисциплине «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

Вопросы для текущего и промежуточного контроля

1. Федеральный Закон «О техническом регулировании» (от 27.12.2002, в редакции от 01.05.2007). Объекты и элементы системы технического регулирования связанные с нормированием, с оценкой соответствия, с разрешительной функцией технического регулирования.

2. Сущность стандартизации. Нормативные документы по стандартизации

3. Функции стандартизации. Роль стандартизации в современных условиях

Стандарты организаций (СТО). Цели разработки стандартов организаций.

Преимущества стандартизации на уровне организации перед национальной стандартизацией.

Положения Ст. 11, Ст.12, ст.17 Закона «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ

Объекты стандартизации внутри организации. Порядок разработки, экспертизы, утверждения, учета, изменения и отмены стандартов организаций

Стадии работ по стандартизации, виды стандартов в зависимости от объекта стандартизации

Существенные характеристики качества услуг. Достоинства и недостатки стандартизации услуг

Факторы стандартизации услуг, характеризующие спрос и предложение

4. Объекты стандартизации в сфере услуг. Модель менеджмента услуг 8Ps
5. Стандартизация ресурсов и компетенций
6. Методология стандартизации автономных и интегрированных процессов – общие требования
7. Определение последовательности операций
8. Определение временной последовательности операций
9. Определение необходимого количества операций
10. Определение производительности/пропускной способности операций процесса
11. Определение информационных потоков внутри процессов и их автоматизация
12. Стандартизация услуг на базе принципов системы Всеобщего Управления Качеством TQM – общие понятия и определения
13. Ориентация на потребителя - принцип TQM
14. Лидерство руководителя. Корпоративная культура - принцип TQM
15. Вовлечение работников - принцип TQM
16. Подход к системе качества, как к процессу - принцип TQM
17. Системный подход к управлению - принцип TQM
18. Постоянное улучшение - принцип TQM
19. Принятие решений, основанных на фактах - принцип TQM
20. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Маркетинг отношений - принцип TQM

21. Классификация параметров качества услуг на основе их значимости для потребителей: "внутреннее", "материальное" качество, "нематериальное", "психологическое качество", время обслуживания. Составляющие элементы эффективного управления качеством в гостинице:

22. Система нормативных документов, формирующих качество и безопасность гостиничного продукта: технические регламенты, национальные стандарты, своды правил (СанПиН, СНиП и другие).

23. Стандарты профессиональные по видам экономической (трудовой) деятельности: содержание, порядок разработки и утверждения; квалификационные характеристики.

24. Организация работ по стандартизации в гостинице. Объекты стандартизации, технология разработки. основополагающие стандарты, стандарты услуг, стандарты процессов, стандарты методов контроля.

25. Функциональные и технические стандарты: общие стандарты; внутренние стандарты для основных процессов обслуживания; внутренние стандарты для вспомогательных/ поддерживающих/ обеспечивающих процессов гостиницы; технические стандарты, психологические стандарты.

26. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.

27. Методы внутренней оценки: самоаудит, измерение удовлетворенности потребителей

28. Методы внешней оценки качества и безопасности: «секретный гость»; сертификация персонала; оценка гостиницы по критериям категории качества и безопасности, критериям экологичности; сертификация и государственный контроль, конкурсы и проч.

С целью проверки приобретенных знаний предполагается использование тестовых заданий, которые магистранты могут выполнять как во время практических занятий, так и внеаудиторно. Ниже приведены варианты тестов.

Тестовые задания

Тема 1. Место и роль национальной стандартизации РФ в системе технического регулирования

№ вопроса	Вопрос и варианты ответов	Ответ
1	Объекты технического регулирования в РФ: продукция процессы работы услуги взаимодействие	
2	Элементы система технического регулирования связанные с нормированием: техническая регламентация; стандартизация; подтверждение соответствия; государственный контроль и надзор; аккредитация; лицензирование	
3	Элементы система технического регулирования связанные с оценкой соответствия: техническая регламентация; стандартизация; подтверждение соответствия; государственный контроль и надзор; аккредитация; лицензирование	
4	Элементы система технического регулирования связанные с разрешительной функцией: техническая регламентация; стандартизация; подтверждение соответствия; государственный контроль и надзор; аккредитация; лицензирование	
5	Стандартизация это деятельность по установлению правил, общих принципов, характеристик, рассчитанных для многократного использования на добровольной основе, направленная на достижение упорядоченности и повышение конкурентоспособности продукции и услуг. это деятельность по установлению характеристик, рассчитанных для многократного использования, направленная на достижение упорядоченности это деятельность по установлению характеристик, рассчитанных для многократного использования на добровольной основе, направленная на достижение упорядоченности это деятельность по установлению правил, общих принципов, характеристик, рассчитанных для многократного использования	
6	Федеральный закон «О техническом регулировании» определяет следующие принципы стандартизации в России добровольного применения стандартов; максимального учета при разработке стандартов законных интересов заинтересованных лиц; применение международного стандарта как основы разработки национального стандарта, за исключением случаев, когда такое применение признано невозможным. недопустимость установления таких стандартов, которые противоречат ТР; обеспечение условий для единообразного применения стандартов (национальный стандарт применяется независимо от страны и места происхождения продукции)	
7	Нормативные документы по стандартизации в РФ: национальные стандарты;	

	общероссийские классификаторы технико-экономической информации;	
	нормы, правила и рекомендации по стандартизации;	
	стандарты организаций;	
	межгосударственные стандарты;	
8	Федеральный закон «О техническом регулировании» определяет следующие цели стандартизации:	
	повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного или муниципального имущества, экологической безопасности, безопасности жизни и здоровья животных и растений и содействия соблюдению требований технических регламентов;	
	повышение уровня безопасности объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;	
	обеспечение научно-технического прогресса;	
	повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг;	
	рационального использования ресурсов;	
	технической и информационной совместимости;	
	сопоставимости результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико-статистических данных;	
	взаимозаменяемости продукции;	
	международная гармонизация;	
9	Функции стандартизации в РФ	
	Экономическая	
	Информационная	
	Социальная	
	Коммуникативная	
	Кибернетическая	
10	Современные проблемы стандартизации в РФ	
	утраченные службы по стандартизации	
	слабая работа в области технологической стандартизации	
	низкое качество работы технических комитетов	
	низкий динамизм стандартизации	
11	Неурегулированные вопросы стандартизации в законодательстве РФ	
	участие предприятий и организаций в работах по стандартизации;	
	рассмотрение работ по стандартизации в качестве одного из видов научно-технической деятельности;	
	информационное обеспечение стандартизации с учетом международного сотрудничества, издание и распространение документов по стандартизации;	
	механизмы частно-государственного партнерства в сфере стандартизации;	
	механизмы государственной политики в сфере стандартизации, привлечения органов государственной власти	
12	Отличия национальной системы стандартизации РФ и системы технического регулирования:	
	По сфере регулирования,	
	По целям,	
	По принципам,	
	По степени и формам участия государства,	
	По перечню документов и порядку их разработки,	
	По составу и роли участников,	
	По механизмам функционирования,	
	По международной деятельности,	
13	Фонд национальных стандартов нашей страны составляет	
	более 23 000 стандартов	
	более 3 000 стандартов	
	более 50 000 стандартов	
	более 120 000 стандартов	
	более 530 000 стандартов	
14	Из них с международными стандартами гармонизировано	

	около 33%	
	около 45%	
	около 65%	
	около 71%	
	около 21%	
	По данным ВТО, увеличение уровня гармонизации стандартов на 10% приводит к увеличению объемов торговли	
15	на 3%	
	на 12%	
	на 25%	
	на 50%	
	на 100%	

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

1. Объектами стандартизации в сфере услуг являются:

- а) организация, предоставляющая услугу;
- б) персонал, выполняющий услугу;
- в) производственный процесс;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и б).

2. Инспекционный контроль сертифицированных услуг осуществляется:

- а) в случае поступления жалоб;
- б) не реже 1 раза в 3 года;
- в) не реже 1 раза в год;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и в).

3. С какой целью при проведении сертификации используется органолептический метод:

- а) для проверки документальной регистрации различных видов безопасности;
- б) для оценки санитарного состояния помещений;
- в) все перечисленное?

ТЕСТЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

Выберите один из предложенных вариантов ответов.

1. Цели стандартизации:

- а) установление обязательных норм и требований;
- б) устранение технических барьеров в международной торговле;
- в) установление рекомендательных норм и требований;
- г) только а) и б).

2. К функциям ТК по стандартизации относятся:

- а) определение концепции стандартизации в отрасли;
- б) привлечение предприятий к участию в стандартизации;
- в) участие в международной стандартизации;
- г) только а) и б).

3. Как называется нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области:

- а) стандарт;
- б) сертификат;
- в) положение;
- г) все перечисленное.

4. Госнадзор контролирует на предприятии:

- а) соблюдение требований стандартов;
- б) сертифицированную продукцию;
- в) соблюдение обязательных требований государственных стандартов;
- г) только б) и в).

5. Принятие стандарта осуществляет:

- а) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
 б) технический комитет;
 в) отделы стандартизации предприятия;
 г) только а) и б).
6. Какие виды стандартов действуют в сфере услуг:
 а) стандарты на процессы;
 б) терминологические стандарты;
 в) стандарты на классификацию предприятий;
 г) только б) и в).
 д) всё перечисленное.
7. Обязательная сертификация – это ...
 а) действие заявителя в целях подтверждения соответствия продукции и услуг требованиям стандарта;
 б) действие органов по сертификации, доказывающее, что продукция или услуга соответствуют конкретному стандарту;
 в) верны оба высказывания.
8. Документальное удостоверение того, что продукция или услуга соответствуют обязательным требованиям стандарта, – это....
 а) свидетельство в виде сертификата;
 б) свидетельство в виде декларации;
 в) только а) и б).
9. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:
 а) инициатива юридических и физических лиц;
 б) законодательные акты РФ;
 в) все перечисленное.
10. Какие объекты подлежат добровольной сертификации?
 а) объекты, не представляющие повышенной опасности для потребителя;
 б) продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для потребителей;
 в) продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для окружающей среды;
 г) только а) и в).

Укажите правильные ответы на один из 2-х вариантов тестов. Для каждого вопроса выбрать и отметить **один** правильный ответ

ВАРИАНТ 1

№	Вопросы	№	Ответы
1	Какие средства размещения из перечисленных относят к специализированным?	1 2 3 4	Аренднованное жилье Гостиницы Конгресс-центры Хостели
2	Ботель – это небольшая гостиница	1 2 3 4	на воде в воздухе под водой в горах
3	Мотель – это средство размещения, расположенное	1 2 3 4	в деловой части города вблизи автомагистрали в центре населенного пункта возле железнодорожного вокзала
4	Какие услуги в гостиницах из перечисленных предоставляются за дополнительную плату?	1 2 3 4	Вызов врача Передача корреспонденции Информация портье Обслуживание питанием в номере
5	В Израиле отели классифицируются по уровню комфорта на три категории. Выберите верный	1 2	Люкс, высшая, первая Высшая, первая, вторая

№	Вопросы	№	Ответы
	вариант.	3	Первая, вторая, третья
6	В какой стране принята «буквенная» система классификации гостиниц по уровню комфорта?	1 2 3 4	Великобритания Германия Греция Франция
7	Международные гостиничные правила – это обязательные правила для любой гостиницы?	1 2	Да Нет
8	Из какого количества комнат состоит жилой номер первой категории?	1 2 3 4	четырёх трех двух одной
9	В жилых номерах гостиниц каких категорий постельное белье должно меняться ежедневно?	1 2 3 4 5	с «без звезд» по 5* категорию 1* по 5* с 2* по 5* с 3* по 5* с 4* по 5*
10	В мотеле какой категории допускается отсутствие предприятий общественного питания?	1 2 3 4 5	без звезд, 1* 2* 3* 4* 5*
11	В гостинице категории 4 звезды может быть четырехместный номер (2 категории)?	1 2	Да Нет
12	Какое количество мест в одно- и двухместных номерах в процентном отношении должен содержать номерной фонд гостиницы категории «3 звезды»?	1 2 3	60% 80% 100%
13	Что из перечисленного не входит в вестибюльную группу помещений?	1 2 3 4	гардероб бельевой склад камера хранения рецепция
14	Может ли гость при временном отъезде из гостиницы оставить свой багаж в камере хранения?	1 2	Да Нет
15	Какова минимальная площадь однокомнатного двухместного номера в гостинице категории 3*?	1 2	10 кв.м 14 кв.м
16	Какое количество номеров может быть без санузла в гостинице категории 2*?	1 2 3 4	25 50 75 100
17	Консьерж – это работник службы _____.	1 2 3 4	административной обслуживания приема и расчетной части эксплуатации номерного фонда
18	Какие требования предъявляют к персоналу неконтактных служб?	1 2 3 4	знание иностранных языков коммуникабельность наличие специального образования ограничение возраста
19	Работников каких служб относят к персоналу первого уровня?	1 2 3 4	коммерческой бронирования технической финансовой
20	К персоналу неконтактных служб относят работников службы _____	1 2 3	административной банкетинга эксплуатации номерного фонда

№	Вопросы	№	Ответы
		4	обслуживания
21	Заявки на бронирование номеров/мест в средства размещения поступают из постоянных и _____ источников.	1 2	переменные разовые
21	размещения поступают из постоянных и _____ источников.	3 4 5	случайные выборочные внутренние
22	Какие пути (каналы) резервирования мест в гостиницах из перечисленных не предназначены для индивидуальных туристов?	1 2 3 4 5	интернет-бронирование централизованное бронирование телефон почта факс
23	Какая информация не требуется в заявке на бронирование мест в гостинице?	1 2 3 4 5	количество гостей дата и время приезда дата и время отъезда семейное положение потенциальных гостей категория номера
24	Резервирование с подтверждением гостиницы о том, что она предоставит клиенту заказанный номер и в необходимое ему время называется _____ бронированием	1 2 3 4	гарантированным негарантированным обязательным перебронированием
25	Какую из перечисленных причин, приводящих к сверхбронированию номеров в гостинице, можно назвать объективной?	1 2 3 4	бронирование клиентом номера в нескольких гостиницах получение прибыли отелем несвоевременный отъезд гостя приказ владельца гостиницы
26	Поднос багажа в номер является обязательной услугой в гостиницах каких категорий?	1 2 3 4	без звезд и 1* 2* и 3* 3* и 4* 4* и 5*
27	В течение какого времени багаж зарегистрированного гостя должен быть доставлен в номер?	1 2 3 4	3 мин 5 мин 8 мин 10 мин
28	Багаж гостя в номер доставляет _____	1 2 3 4 5	Посыльный коридорный Валет портье супервайзер
29	Услуги, которые оказывают консьержи, входят в цену размещения?	1 2	Да Нет
30	Анкета «случайного» гостя, прибывшего в гостиницу, _____ заполняется _____ дежурным администратором?	1 2	Да Нет
31	Заполненная и подписанная «Анкета гостя», прибывшего в гостиницу, - это _____	1 2 3 4	информационный листок страховой полис подтверждение договора между гостем и гостиницей на размещение пропуск в гостиницу
32	Цена номера по брони дороже опубликованного тарифа?	1 2	Да Нет
33	Бронирование по предоплате (или по выставлению счета, или по кредитной карте, или туристским ваучером) – это _____ бронирование	1 2 3	обязательное гарантированное негарантированное

№	Вопросы	№	Ответы
		4	централизованное
34	Группе туристов при поселении в отеле выписывают общую визитную карту?	1 2	Да Нет
35	Кому отправляется «подтверждение бронирования» в случае двойного бронирования?	1 2 3 4	только первому клиенту только второму клиенту обоим нет верного ответа
36	Вещь, которую уехавший гость забыл в вестибюле гостиницы, должна быть сохранена и возвращена ему?	1 2	Да Нет
37	С каким типом бронирования клиенты чаще всего не приезжают в гостиницу?	1 2 3	гарантированное негарантированное сверхбронирование
38	Сверхбронирование – это услуга гостиницы, которая повышает её имидж?	1 2	Да Нет
39	При своевременной аннуляции бронирования можно ли получить обратно деньги за бронь?	1 2	Да Нет
40	В обязанности персонала какой службы входит подготовка «Листов заезда на каждый день»?	1 2 3 4 5	обслуживания бронирования приема и расчетная часть эксплуатации номерного фонда административной
41	Картотека постоянных гостей включает только VIP-персон?	1 2	Да Нет
42	Может ли администрация гостиницы изменить единый расчетный час с 12-00 на другой?	1 2	Да Нет
43	Может ли турфирма аннулировать заказ на размещение туристов в гостинице менее чем за 24 часа до заезда без уплаты штрафа?	1 2	Да Нет
44	Если турист поселяется в гостинице после 00.00, как ему должны выставить счет за этот период времени до расчетного часа?	1 2 3 4	бесплатная услуга за каждый час до расчетного часа за половину суток за сутки
45	Время, проведенное в гостинице сверх срока проживания, равное 5 часам после расчетного часа, оплачивается гостем _____	1 2 3 4	бесплатная услуга за каждый час задержки за половину суток за сутки
46	Если гость задержался в гостинице на 15 часов после расчетного часа, как будет оплачиваться гостем эта услуга?	1 2 3 4	бесплатная услуга за каждый час задержки за половину суток за сутки
47	Фактическая суточная загрузка гостиницы означает отношение _____ номеров (мест) к их общему количеству	1 2 3 4	забронированных подготовленных проданных выведенных для реконструкции
48	Загрузка гостиницы – это _____ показатель спроса на гостиничные услуги	1 2 3 4	абсолютный качественный количественный эластичный
49	Корпоративный тариф – это _____ цена	1 2 3 4	опубликованная завышенная договорная относительная
50	Медицинская аптечка при необходимости предлагается клиенту отеля за дополнительную	1 2	Да Нет

№	Вопросы	№	Ответы
	плату?		
51	Должна ли дежурная по этажу бесплатно предоставлять комплект столовой посуды и приборов любому проживающему в гостинице?	1 2	Да Нет
52	Какой вид уборки номера требует больше затрат времени?	1 2 3 4	текущая после выезда гостя генеральная нет верного ответа
53	Сертификация гостиницы - это процедура подтверждения туристами качества и безопасности гостиничных услуг?	1 2	Да Нет
54	Сертификация средства размещения проводится на соответствие его требованиям ГОСТа Р 50645-94 Классификация гостиниц?	1 2	Да Нет
55	Классификация средства размещения (СР) в РФ состоит из нескольких этапов: 1) экспертная оценка соответствия СР категории; 2) _____ СР; 3) инспекционный контроль классифицированного СР.	1 2 3 4	аттестация лицензирование сертификация стандартизация
56	Заявка на проведение классификации средства размещения подается добровольно?	1 2	Да Нет
57	Может ли Аттестационная комиссия отказать в выдаче сертификата категории гостинице без объяснения причин?	1 2	Да Нет
58	Как часто может проводиться плановый инспекционный контроль классифицированного средства размещения?	1 2 3 4	2 раза в год 1 раз в год 1 раз в 2 года 1 раз в 5 лет
59	Реконструкция классифицированного средства размещения – это повод для его инспекционной проверки?	1 2	Да Нет
60	Франкфуртская таблица по снижению цен за гостиничные услуги действует во всем мире?	1 2	Да Нет

ВАРИАНТ 2

№	Вопросы	№	Ответы
1	При каком минимальном количестве номеров гостиничное предприятие, занимающееся временным размещением туристов, называется средством размещения в РФ?	1 2 3 4 5	5 7 10 20 50
2	В какой стране принята классификация гостиниц по системе «Корон»?	1 2 3 4	Франция Германия Испания Великобритания
3	В какой стране принята классификация гостиниц по системе «Классов»?	1 2 3 4	Франция Германия Испания Великобритания
4	Флайтель - это небольшая гостиница	1 2 3 4	на суше на воде под водой в воздухе
5	Хостель – это	1	лечебно-

№	Вопросы	№	Ответы
		2 3 4	оздоровительная гостиница дом отдыха молодежная гостиница туристский приют
6	Номерной фонд – это общее количество _____ в средстве размещения	1 2 3 4	номеров высшей категории номеров/ мест персонала, обслуживающего номера помещений
7	Должно ли хотя бы одно предприятие питания в гостинице категории 3 * работать круглосуточно?	1 2	Да Нет
8	В гостиницах каких категорий можно заказать «ночной банкет» в номер?	1 2 3 4	1* 2*и 3* 4* и 5* нет верного ответа
9	В гостиницах каких категорий вход для гостей в ресторан должен быть и из гостиницы и с улицы?	1 2 3 4	с 1* по 5* со 2* по 5* с 3* по 5* в 4* и 5*
10	Номер студия – это номер высшей категории из _____ комнат	1 2 3 4	одной двух трех четырех
11	Ежедневная уборка номера горничной должна производиться в гостиницах каких категорий?	1 2 3 4	с «без звезд» по 5* с 1* по 5* с 3* по 5* с 4* по 5*
12	В гостиницах каких категорий возможны длительные перерывы в подаче горячей воды?	1 2 3 4	2* 3* 4* 5*
13	Какое количество комнат может быть в номере «сюит»?	1 2	две и более одна
14	Двухэтажная гостиница категории 4* должна иметь пассажирский лифт?	1 2	Да Нет
15	В гостинице категории 2* можно заказать апартаменты или соединенные номера?	1 2	Да Нет
16	Какова мин площадь однокомнатного двухместного номера в гостиницах 4*?	1 2	14 кв.м 15 кв.м
17	Какое количество номеров может быть без санузла в гостинице 1*?	1 2 3	25 50 75
18	Мини-бар и мини-сейф в номере обязательны в гостиницах каких категорий?	1 2 3	«без звезд» и 1* 2* и 3* 4* и 5*
19	Сейф для хранения ценностей у администратора должен быть в любой гостинице?	1 2	Да Нет
20	Какие требования предъявляют к персоналу неконтактных служб?	1 2 3 4	Ограничение возраста Опыт работы в гостинице Хорошие голосовые данные Ухоженный внешний

№	Вопросы	№	Ответы
			вид
21	К персоналу неконтактных служб относят работников	1 2 3 4	Службы бронирования Службы обслуживания Административной службы Служба приема и расчетная часть
22	В заявке на бронирование можно не сообщать следующую информацию о потенциальных клиентах:	1 2 3 4 5	Вид оплаты Дата и время заезда Дата и время отъезда Национальность Примерная цена
23	Подтверждение бронирования – это документ, который необходим только для отчетности гостиницы?	1 2	Да Нет
24	Законно ли у нас в стране двойное бронирование гостиничных номеров (мест)?	1 2	Да Нет
25	Что такое гарантированное подтверждение бронирования?	1 2	Оплата брони Бонус на следующее поселение
26	В случае гарантированного бронирования как долго номер будет сохраняться для заказчика?	1 2 3 4	½ суток сутки всё заказанное время до 18.00 местного времени
27	Гостиница несет ответственность за сохранность вещей клиентов в номере?	1 2	Да Нет
28	Можно ли с помощью «шахматки» («Карта движения номеров») определить количество свободных мест в гостинице?	1 2	Да Нет
29	Кем может осуществляться парковка и подача автомобиля ко входу гостиницы?	1 2 3 4	коридорными портье служащими гаражного хозяйства швейцарами
30	Парковка и подача автомобиля является обязательной услугой в гостиницах каких категорий?	1 2 3	3* 4* 5*
31	«Анкету гостя» на группу туристов заполняют общую?	1 2	Да Нет
32	Является ли визитная карта документом на право входа в гостиницу?	1 2	Да Нет
33	Можно ли считать визитную карту рекламным средством?	1 2	Да Нет
34	Какой документ оформляется в гостинице при безналичном расчете за проживание группы туристов?	1 2 3 4	счет разрешение на поселение накладная фактура
35	Что из перечисленного не нужно предъявлять в рецепцию при поселении группы туристов в гостиницу?	1 2 3 4	направление турфирмы списки туристов страховые полисы туристов паспорта
36	На регистрацию группы туристов в «рецепции» до 30 человек отводится _____ минут.	1 2	8 15

№	Вопросы	№	Ответы
		3	30
		4	40
37	Стюард выполняет работу по вечерней подготовке номера в гостиницах каких категорий?	1	3*
		2	4*
		3	5*
38	Консьержи выполняют заявки гостей на какие-либо услуги бесплатно?	1	Да
		2	Нет
39	Если гостиница нарушает сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест, потребитель имеет право потребовать уменьшения цены за услуги?	1	Да
		2	Нет
40	В случае двойного бронирования мест в гостинице клиента должны разместить	1	в аналогичном номере
		2	или более высокой категории
		3	любом свободном номере
			не должны размещать
41	Обязана ли гостиница оказывать проживающим медицинские услуги, за исключением аптечки, бесплатно?	1	Да
		2	Нет
42	Коэффициент загрузки гостиницы – это отношение _____ номеров к количеству номеров в эксплуатации	1	свободных
		2	забронированных
		3	занятых
		4	неубранных
43	Фиксированные цены (или стандартные, или цены за стойкой, или полный тариф стоимости) - это _____ тарифы	1	опубликованные
		2	обсуждаемые
		3	оговариваемые
		4	нет верного ответа
44	Выставляется ли в счет гостя оплата такой услуги, как «побудка» к определенному времени?	1	Да
		2	Нет
45	Время, проведенное в гостинице сверх срока проживания, равное 7 часам после расчетного часа, оплачивается гостем _____	1	бесплатная услуга
		2	за каждый час задержки
		3	за половину суток
		4	за сутки
46	Аннуляция бронирования турфирмой, сделанная менее, чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заявке, возможна без уплаты штрафа гостинице?	1	Да
		2	Нет
47	В каком случае турфирма не обязана выплачивать средству размещения аннуляционный штраф?	1	незаезд туристов
		2	поздняя аннуляции
		3	заезд большего, чем в договоре, количества туристов
48	Обязана ли турфирма сделать авансовый платеж средству размещения за услуги, которые будут оказаны туристам этой фирмы?	1	Да
		2	Нет
49	Сертификация услуг гостиницы – это обязательная процедура?	1	Да
		2	Нет
50	Кто определяет категорию номера в гостинице?	1	местные органы власти
		2	орган по классификации средств размещения
		3	орган по аттестации средств размещения
		4	собственник гостиницы
51	Оценка соответствия средства размещения «категории» включает в себя оценку его номерного фонда?	1	Да
		2	Нет

№	Вопросы	№	Ответы
52	Верно ли утверждение, что классификация средств размещения (СР) состоит из этапов: 1).лицензирование СР; 2).экспертная оценка соответствия СР категории; 3).инспекцион-ный контроль классифицированных СР.	1 2	Да Нет
53	К Заявке на проведение классификации средства размещения прилагаются: анкета-вопросник, заключение пожарной инспекции и заключение _____.	1 2 3 4 5	горводоканала санэпиднадзора энергонадзора районной администрации нет верного ответа
54	На какой срок выдается сертификат категории средству размещения?	1 2 3	3 года 5 лет 7 лет
55	Кто оплачивает инспекционные проверки классифицированного средства размещения?	1 2 3 4	Государство Ссобственник гостиницы Потенциальные туристы Орган по классификации средств размещения
56	Инспекционный контроль классифицирован-ного средства размещения обязателен при изменениях в организационной структуре гостиницы?	1 2	Да Нет
57	Отрицательные результаты инспекционной проверки отеля могут привести к отмене сертификата категории?	1 2	Да Нет
58	Можно ли продлить действие сертификата соответствия?	1 2	Да Нет
59	Может ли средство размещения категории «Без звезд» использовать на вывеске этот знак?	1 2	Да Нет
60	Плановый инспекционный контроль классифицированного средства размещения в РФ проводится «инкогнито»?	1 2	Да Нет

Обработка результатов:

Отлично = 54 – 60 (91 – 100 %) Хорошо = 46 – 53 (76 - 90 %) Удовлетворительно = 31 – 45 (51 - 75 %) Неудовлетворительно = 30 и менее (50 % и менее).

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

Основная литература:

Митрофанов С. В. Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учеб. пособие / С. В. Митрофанов, 2017. - 1 ON-LINE, 230 с.

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. <http://www.asi.ru> - Агентство стратегических инициатив [Электронный ресурс]

2. <http://innovation.gov.ru/map> - рейтинг инновационного развития субъектов РФ [Электронный ресурс]
3. <http://prognoz2030.hse.ru> – третий цикл Долгосрочного прогноза научно-технического развития Российской Федерации до 2030 года [Электронный ресурс]
4. <http://regis.shu.ru> - архив журнала «Региональные исследования» [Электронный ресурс]
5. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ [Электронный ресурс]
6. <http://tourism.gov39.ru> - официальный сайт Министерства по культуре туризму Калининградской области [Электронный ресурс]
7. <http://park-kosa.ru>- официальный сайт Национальный парк "Куршская коса" [Электронный ресурс]
8. <http://visit-kalininrad.ru>- официальный сайт Регионального информационного центра туризма Калининградской области [Электронный ресурс]
9. Официальный сайт электронной газеты «РАТАnews» - <http://www.rata.ru>
10. Туристическая информационно-поисковая система «Туры-ру»- <http://www.tury.ru>
32. Интернет портал электронной туристической библиотеки «Все о туризме» <http://www.tourlib.net>
33. <http://kaliningrad.gks.ru>- официальный сайт территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Калининградской области
34. <https://e.lanbook.com/>. Официальный сайт электронной библиотеки «Лань».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и	Участствует в коллективном обсуждении, определяет

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
	неиспользованные возможности, творческий подход студента.	возможности для продолжения исследования

Целями освоения дисциплины являются: развитие навыков формирования регионального туристского продукта на основе существующих инновационных технологий развития внутреннего туризма, приобретение студентами навыков принятия оперативных управленческих решений, способности к системному и сравнительному анализу при формировании туристских программ, относящихся к разным видам внутреннего туризма.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций. Практические занятия проводятся в формах – групповое и индивидуальное решение задач по темам курса.

По дисциплине осуществляется текущий, промежуточный и итоговый контроль в форме экзамена.

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки научные выводы и практические по вопросам применения современных технологий развития внутреннего туризма. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В процессе лекции от студентов требуется не только ведение соответствующих записей, но и установка на активное слушание, «думанье», запоминание и воспроизведение изучаемого материала, актуализация полученных ранее знаний, умений и навыков.

Обязательным условием успешного освоения теоретической части дисциплины является самостоятельная работа с текстом лекции: чтение, запоминание, работа с примерами, составление собственных примеров, выполнение заданий по материалам, розданным преподавателем. Это следует делать как после каждой лекции, так и перед следующей лекцией и обязательно – в процессе подготовки к практическим занятиям.

Контроль качества усвоения материала может осуществляться как на лекциях, так и на практических занятиях. Работа над курсом в целом в течение семестра существенно влияет на успешность сдачи зачета.

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает кейсы, выполнение которых зачитывается как текущая работа студента.

Рекомендации по составлению презентации

1. Использование визуальных эффектов презентации:
 - 1) добавляет ясности и яркости выступлению;
 - 2) помогает слушателям легче воспринимать информацию;

- 3) производит более сильное впечатление на аудиторию и вызывает больший интерес к выступлению;
 - 4) увеличивает доверие к говорящему.
2. Планирование презентации:
- 1) продумайте выступление заранее;
 - 2) определите, что необходимо проиллюстрировать с помощью PowerPoint: формулировки закономерностей, графики, таблицы, диаграммы, фактологический материал и т.д.;
 - 3) напишите краткий тезисный конспект, которым можно использовать, демонстрируя слайды;
 - 4) прорепетируйте заранее выступление с использованием презентации.
3. Использование цветовых эффектов:
- 1) используйте светлый текст на темном фоне;
 - 2) используйте ограниченное количество цветов (2 - 3);
 - 3) используйте один цвет для заголовков и другой цвет для текста;
 - 4) используйте цвета постоянно;
 - 5) избегайте кислотных цветов.
4. Использование пространства:
- 1) не пытайтесь поместить много материала на один слайд;
 - 2) старайтесь ограничиться в каждом слайде шестью линиями текста;
5. Использование шрифта:
- 1) используйте шрифты, которые хорошо читаются (предпочтителен Times New Roman);
 - 2) избегайте декоративных шрифтов;
 - 3) не пишите весь текст БОЛЬШИМИ БУКВАМИ;
 - 4) используйте ограниченное количество шрифтов (2 - 3);
 - 5) используйте постоянно один размер шрифта для заголовка, подзаголовка, текста и т.д.;
- б) используйте достаточно большой размер шрифта, чтобы его было ясно видно с экрана: 44 кегль для заголовков и 32 кегль для текста.
6. Использование анимации:
- 1) анимация позволяет манипулировать текстом и придает движение статичному материалу;
 - 2) используйте анимацию с осторожностью, поскольку она может не совпадать с содержанием выступления.
7. Во время выступления:
- 1) выступление не должно быть простым чтением с экрана, оно должно дополнять и раскрывать ключевые моменты, представленные на слайдах;
 - 2) поддерживайте зрительный контакт с аудиторией, когда показываете очередной слайд, используйте богатство интонаций;
 - 3) не говорите, отвернувшись к экрану;
 - 4) не закрывайте экран своим телом;
 - 5) будьте готовы выступать без презентации в случае технических неполадок: распечатайте слайды в нужном количестве экземпляров.
- Результаты самостоятельной работы должны быть оформлены надлежащим образом, не должны содержать ошибок. Результаты должны быть предъявлены на экзамене в бумажной и электронной форме.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материал базового учебника.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

При подготовке к аудиторным контрольным работам студентам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины, служит для более глубокого и детального осмысления предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

С этой целью слушателям программы рекомендуется самостоятельное изучение литературы, в качестве закрепления полученных знаний следует ответить на нижеперечисленные вопросы.

Аудиторные и самостоятельные формы учебной работы студента имеют своей целью приобретение системы знаний. Используя лекционный материал, доступный учебник или учебное пособие, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям. Студент понимает, что самостоятельное владение знаниями является главным определяющим.

Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно. По завершению работы над учебником, должна быть ясность в том, какие темы, вопросы учебного курса изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

Самостоятельная учебная работа студента (СРС) – род деятельности, который включает в себя поиск источников познания, средств осуществления и результаты познавательной деятельности, проводимой без помощи преподавателя.

Самостоятельная работа студентов является важным видом учебной деятельности студентов, и становится весьма актуальной, так как самообразование сегодня направлено на повышение личного статуса в обществе, приобретение дополнительных знаний, которые в будущей профессиональной деятельности формируют знания, умения и навыки компетентного специалиста и предполагает:

- наличие положительной мотивационной активности;
- проявление значительных волевых усилий;
- достижение высокого уровня интеллектуального развития;
- достижение высокой самостоятельности;
- наличие адекватного уровня самооценки.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования для проверки знаний студентов

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы

Информационные технологии используются с помощью следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Прикладное программное обеспечение – пакет MS Office
Информационно- телекоммуникационная сеть «Интернет»
Электронная образовательная платформа БФУ им. И.Канта <https://lms-2.kantiana.ru>
Портал тестирования БФУ им. И.Канта <https://pt.kantiana.ru>
Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
<https://biblioclub.ru>
Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <https://garant.ru>
Справочно-правовая система КонсультантПлюс <https://consultant.ru>
Научная электронная библиотека диссертаций <http://www.dissertCat.ru>
Библиотека информационно-образовательного портала «Гуманитарные науки»
<http://auditorium.ru/aud/about/index.php>
Электронная полнотекстовая библиотека Ихтика <http://ihtik.lib.ru/>
Российская государственная библиотека - <http://rsl.ru>
Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/>

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчратом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчратом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и

научнометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
311	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством гостиничных услуг»

Шифр: 43.03.03

**Направление подготовки: «Гостиничное дело»
Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Глаголева Инга Рамуальдовна, преподаватель, кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель

Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук

Корнеевец В.С.

Драгилева И.И.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ	5
3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИ- ПЛИНЕ.....	9
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	10
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	26
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	27
7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	28
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	29
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	32

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины (модуля)

«управление качеством гостиничных услуг»

Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП подготовки бакалавра по направлению **Гостиничное дело** (профиль **«Управление гостиничным бизнесом»**).

Учебная дисциплина расположена и изучается на 4 курсе в 8 семестре обучения студентов, по итогам курса сдается экзамен.

Объем дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

Объем дисциплины очной формы составляет 180 часов (5 зачетных единиц), в том числе аудиторная нагрузка дисциплины составляет 80,35 часов, самостоятельная работа студентов – 99,65 часов.

Объем дисциплины заочной формы составляет 180 часов (5 зачетных единиц), в том числе аудиторная нагрузка дисциплины составляет 28,4 часов, самостоятельная работа студентов – 142,7 часов.

Базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных студентами при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин.

Базовыми при изучении данной дисциплины являются дисциплины: «Гостиничный менеджмент», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Технологии гостиничной деятельности», «Деятельность инженерной службы».

Перечень дисциплин (модулей), для которых освоение дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» необходимо, как предшествующее: «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», «Информационные технологии в гостиничной деятельности», «Деятельность административно-хозяйственной службы», «Деятельность коммерческой службы», «Технологии продаж», «Инновационная деятельность в сфере гостеприимства»

Успешное освоение курса «Управление качеством гостиничных услуг» предполагает уверенное овладение современными практиками управления качеством гостиничного предприятия.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Управление качеством гостиничных услуг», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2. Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в	<i>Знать:</i> Проблемы управления качеством гостиничных услуг <i>Уметь:</i> определять в гостиничной услуге: критические элементы обслуживания, нейтральные элементы обслуживания, элементы обслуживания, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование

	<p>соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию.</p> <p>ОПК-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы.</p>	<p><i>Владеть:</i> навыками анализа системы качества гостиничного предприятия на базе принципов TQM</p>
ПКС-2	<p>ПКС-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>ПКС-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>ПКС-2.3. Обеспечивает организацию и функционирование службы внутреннего контроля предприятия сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><i>Знать:</i> Факторы, влияющие на качество гостиничных услуг</p> <p><i>Уметь:</i> описывать «Техническое качество», «Функциональное качество», «Общественное и этическое качество» гостиничной услуги</p> <p><i>Владеть:</i> навыками составления причинно-следственную диаграммы К. Исикава для различных процессов гостиницы</p>

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) «Управление качеством гостиничных услуг»

Дисциплина «Управление качеством гостиничных услуг» предусматривает 113,65 часов самостоятельной работы бакалавров (СРС). В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, участие в работе ежегодной студенческой конференции «Туристско-рекреационный потенциал и

особенности развития туризма и сервиса», конспектирование и реферирование первоисточников, а также подготовка эссе и презентаций по каждой теме курса.

Самостоятельная работа является наиболее продуктивной формой образовательной и познавательной деятельности студента в период обучения.

Для реализации творческих способностей и более глубокого освоения дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг» предусмотрены следующие виды самостоятельной работы: 1) текущая и 2) творческая проблемно-ориентированная.

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. Текущая СРС включает следующие виды работ:

- работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуальному заданию;
- опережающую самостоятельную работу;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовку к контрольным работам, промежуточному контролю.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР) направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов. ТСР предусматривает:

- исследовательскую работу по тематике планирования и прогнозирования в выбранной в качестве области научных интересов теме;
- анализ научных публикаций по тематике научных интересов;
- поиск, анализ, структурирование и презентацию информации;
- написание творческих работ (проект) по заданной тематике;
- публичное выступление в аудитории с докладом и организация обсуждения углубленно изученного материала в области научных интересов студента.

Схема оценки СРС приведена в ДИАГНОСТИКО-КОНТРОЛИРУЮЩЕМ блоке - № 3

3.1 Тематика самостоятельной работы

№ темы	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Формирование системы управления качеством гостиничных услуг	Качество по стандарту ИСО 9000 <ul style="list-style-type: none">• Необходимая материальная база (здания, сооружения, транспорт, технологическое оборудование, расходные материалы, средства измерений, т.д.).• Квалифицированный персонал, мотивированный к хорошей работе (человеческий фактор).• Адаптивная организационная структура и эффективное управление предприятием в целом и управление качеством Факторы, влияющие на качество гостиничных услуг Управленческие системы качества в гостинице Проблемы управления качеством гостиничных услуг

№ темы	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
2.	Механизм управления качеством гостиничных услуг	Задачи управления качеством обслуживания Принципиальное деление сфер управления качеством гостиничными предприятиями Цель и механизм управления качеством гостиничных услуг Методические рекомендации по формированию системы управления качеством гостиничных услуг Карта качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена
3.	Управление качеством гостиничных услуг на базе принципов системы Всеобщего Управления Качествен TQM	Деятельность ИСО в области качества, стандарты ИСО серии 9000, управление на основе версии стандартов ИСО. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Ориентация на потребителя. Лидерство руководителя. Вовлечение работников. Подход к системе качества, как к процессу. Системный подход к управлению. Постоянное улучшение. Принятие решений, основанных на фактах. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Непрерывный цикл улучшения качества услуг (Деминга) (PDCA) гостиничных предприятий <ul style="list-style-type: none"> • планирование (Plan — P); • выполнение работ — действие (Do — D); • контроль результатов (Check — C); • корректирующее действие (Action — A) Причинно-следственная диаграмма К. Исикава

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Материалы лекций
2. Материалы практических занятий
3. Информационные ресурсы «Интернета»
4. Методические рекомендации и указания
5. Фонды оценочных средств
6. Учебники и учебно-методические пособия
7. Учебно-методический комплекс по дисциплине <http://lms-3.kantiana.ru/course/>

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

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины.

Код компетенции	Содержание компетенций
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ПКС-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Формирование системы управления качеством гостиничных услуг	ОПК-3 ПКС-2	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Механизм управления качеством гостиничных услуг	ОПК-3 ПКС-2	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно
Управление качеством гостиничных услуг на базе принципов системы Всеобщего Управления Качеством TQM	ОПК-3 ПКС-2	- выступление на семинаре	- тестирование		устно письменно

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Уровни сформированности компетенций	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Компетенция сформирована. Демонстрируется	Компетенция сформирована. Демонстрируется	Компетенция сформирована. Демонстрируется

	недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
--	--	--	--

Поскольку практически всякая учебная дисциплина призвана формировать сразу несколько компетенций, критерии оценки целесообразно формировать в два этапа.

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключена в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.

Шкала оценивания компетенций

1 этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность	Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем,	Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие	Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных

самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины	следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне	сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке	как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи
---	--	--	---

2 этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции	При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность доформирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы	Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по	Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием

	все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»	учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».	компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных компетенций
--	---	---	--

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

Тематика контрольных работ дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг»

1. Основные составляющие системы качества гостиничного предприятия
2. Составить причинно-следственную диаграмму К. Исикава для процесса «Обслуживание номеров»
3. Составить причинно-следственную диаграмму К. Исикава для процесса «Бронирование, прием, размещение и выезд гостя»
4. Составить «Карту качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена», определить в гостиничной услуге:
 - A. Критические элементы обслуживания
 - B. Нейтральные элементы обслуживания
 - C. Элементы обслуживания, приносящие удовлетворение
 - D. Элементы обслуживания, приносящие разочарование

3.2. *Практикоориентированный блок освоения дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг»*

Целью практикоориентированного бакалавриата является формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным рыночным условиям. Для этого в процессе обучения в рамках практических и самостоятельных часов предусмотрено выполнение следующих практических заданий, учитывающих реальные рыночные условия.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Задания и вопросы для самостоятельной работы при подготовке к практическим занятиям

Задание 1

Определите к какому типу составляющей качества услуги относятся приведенные характеристики: Дополните характеристики услуги по разделам

Характеристика услуги	Составляющие качества услуги		
	техническое	функциональное	социальное
оснащение гостиничных номеров, блюд в ресторане, предлагаемых в аренду автомобилей, коммуникационной техники.....			
предоставление гостиничных услуг, (бронирование номера, оформление в рецепции, сопровождение в номер, доставка багажа, предоставление дополнительных услуг.....			
дружелюбие, отзывчивость и любезность персонала			

Задание 2

Разработайте легенду для визита в гостиницы города

По итогам визитов в гостиницы города Калининграда/области, определите профиль относительного качества гостиничных услуг различных гостиниц (не менее двух на каждого бакалавра)

При оценке используйте семибалльную шкалу, дайте словесное описание каждой оценки – используйте эту систему оценки, как шаблон для каждого измерения

Выполните сравнительный анализ собственных оценок с оценками, приведенными на сайтах исследованных гостиниц

Проанализируйте отзывы гостей на сайтах гостиниц (положительные и отрицательные), совпадает ли мнение гостей с Вашими впечатлениями от визита в гостиницу?

ХАРКТЕРИСТИКИ	Оценка гостиницы		
	1	2	3
расположение			
качество питания			
безопасность			
компетентность персонала			
предложение дополнительных услуг			
чистота в номерах, туалете, душе			
вежливость и доброжелательность персонала			
работа телевизора, видео, аудио			
тишина и поведение соседей			
мебель в номере			

Задание 3

По итогам визитов в гостиницы города Калининграда/области, составьте «Карту качества обслуживания в гостинице/ресторане на основе типологии Кедотта-Терджена».

ГРУППЫ ЭЛЕМЕНТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ	Для услуг гостиниц - перечень	Выполняется/не выполняется
критические		
нейтральные		

приносящие удовлетворение		
разочаровывающие		
ГРУППЫ ЭЛЕМЕНТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ	Для услуг ресторанов - перечень	Выполняется/не выполняется
критические		
нейтральные		
приносящие удовлетворение		
разочаровывающие		

Используйте личный опыт и информацию из нижеприведенного перечня:
 чистота гостиничных номеров, общественных помещений, безопасность, здоровая пища
 цвет униформы обслуживающего персонала, палитру красок, в которых выполнен
 интерьер здания, расположение автомобильной стоянки
 обслуживание в гостиницах в ночное время, бесплатные напитки, предоставляемые
 гостям во время банкетов от имени директора, цветы, преподносимые администрацией дамам
 в ресторанах

наличие чистого постельного белья и полотенец при заселении в гостиницу;
 ежедневная уборка номера горничной;
 гарантии безотказной работы телевизора и другой аппаратуры, имеющейся в номере;
 безошибочные операции при проведении окончательного расчета с гостем за проживание
 и т.д.

круглосуточное обслуживание в номерах и на этажах, ежедневная доставка свежей прессы
 наличие коммунальных удобств в номерах (ванны, душа, туалета), кондиционеров,
 конференц-залов, переговорных комнат

внимательное отношение - индивидуальное обслуживание и внимание
 спутниковое и кабельное телевидение в номерах;
 предложение гостю оставить себе в подарок на память о пребывании в гостинице фен,
 зонтик, фирменные косметические средства и т.д.;

бесплатная бутылка шампанского к ужину
 достоверность и полнота информации о качестве услуг, предоставляемых в гостиничном
 комплексе «.....»

Определите, на какие группы элементов обслуживания стоит тратить значительные
 управленческие усилия?

Задание 4

Проектная работа (работать в группах по 2-3 человека)

Изучите теоретические концепции по вопросам качества трех исследователей: Деминга, Крозби и Джурана. Занесите основные положения этих теорий в следующую таблицу:

Деминг	Крозби	Джуран

По каким аспектам качества эти авторы едины во взглядах?

По каким аспектам качества у них есть разногласия?

ОТВЕТ

Все трое выражают согласие по следующим вопросам:

- руководство должно быть привержено идее улучшения качества;
- качество достигается посредством совершенствования систем и процедур, а не путем улучшения проверок или более частого их проведения;
- необходимо управлять вопросами улучшения качества;
- качество совершенствуется непрерывно; иногда это называют «непрерывным совершенствованием»;
- в программах качества должны участвовать все сотрудники организации;
- обучение является важным аспектом любой программы по улучшению качества;
- качество можно объективно оценить.

Деминг, Джуран и Крозби расходятся по следующим вопросам:

- улучшение качества может произойти только тогда, когда над этим работают проектные команды (Джуран);
- занимайтесь обучением каждого (Джуран и Деминг); Крозби предпочитает, чтобы обучали наставников (менеджеров);
- избавьтесь от лозунгов, плакатов и призывов (Деминг); Крозби и Джуран не согласны с этим мнением;
- отмените цифровые показатели, по которым выносятся суждения (Джуран);
- следует установить цели, направленные на улучшение качества, и работать над их достижением (Деминг, Крозби).

Резюме. Деминг подходит к вопросам качества, основываясь на статистике, и уделяет главное внимание тем способам, которые позволяют системам, производящим товары или услуги, постоянно совершенствоваться. В отличие от этого подхода определения Джурана и Крозби предполагают, что качество зависит от мнения потребителя относительно того, насколько товар или услуга «пригодны для использования» или «соответствуют требованиям». Можно подвергнуть критике определение Крозби, в соответствии с которым считается, что стандарты установлены правильно и что нулевой брак – это реально достижимая цель. Определение качества по Джурану соотносит проблему качества со сферой общего управления. В этом смысле считается, что качество – это не чисто техническая проблема. Напротив, лишь потребитель или конечный пользователь могут определить, насколько качественным является товар или услуга.

Деминг, Джуран и Крозби не могут сходиться во мнениях по многим вопросам, касающимся внедрению программ по улучшению качества. Тем не менее, они придерживаются единого взгляда по трем наиболее важным аспектам качества:

- качество имеет большое значение;
- вопросами качества должны заниматься все сотрудники организации;
- качеством необходимо управлять.

Данные три пункта составляют ядро движения по тотальному управлению качеством (TQM).

Задание 5

Проектная работа (работать в группах по 2-3 человека)

Составить презентацию по теме «Принципы управления качеством TQM» на примере отелей Ритц.

Задание 6

Проектная работа (работать в группах по 2-3 человека) Составить причинно-следственную диаграмму К. Исикава для процесса «Обслуживание номеров»

Задание 7

Проектная работа (работать в группах по 2-3 человека) Составить причинно-следственную диаграмму К. Исикава для процесса «Бронирование, прием, размещение и выезд гостя»

Задание 8

Проектная работа (работать в группах по 2-3 человека) Разработать «Цикл PDCA Деминга» для любого процесса гостиницы, согласованному с преподавателем

Задание 9

Проектная работа (работать в группах по 2-3 человека). Решение проблем управления качеством гостиничных услуг.

№ п/п	Проблема	Пути решения
1.	Отсутствие общего согласия - возникает несколько стандартов для одних операций, потому что руководство не установило порядок согласования управленческих решений и обслуживания. В результате, получается разнородный продукт, неразбериха, рост цен и т.д.;	
2.	Нетожественное предоставление товаров и услуг - это наиболее частая причина снижения качества обслуживания. Клиент редко бывает удовлетворенным, когда в результате недоработки персонала и контроля, услуга предоставляется по-разному;	
3.	Неэффективные связи между различными уровнями гостиничного управления. Обычной является односторонняя связь от руководителя до самого нижнего исполнительного звена. Обратная связь от работников и гостей просматривается редко. Неэффективные связи влияют на качество услуг, создавая новые проблемы, вытекающие из неясности ожиданий и неоднородности конечного продукта;	
4.	Оценка труда по активности, а не по результатам - нередко труд руководителя, и исполнителя оцениваются в зависимости от того, насколько они развивают кипучую деятельность. А фактические результаты этого труда не всегда дают реальную картину. Не процесс труда, а его конечный результат должен быть мерилom успешной работы;	
5.	Реакция на симптомы, а не на причины - действительные причины недостатков не вскрыты, соответствующие решения не приняты и проблемы не устранены. Причиной проявления грубости работника может быть не его сиюминутное настроение, а недостатки в подборе и обучении кадров, прочная практика руководства и др.;	
6.	Недостатки в оценке и поощрении труда служащих - если работник выполняет свои обязанности честно и добросовестно, он редко беспокоит своего руководителя. Однако следует замечать таких людей и не забывать поощрять их. К сожалению, руководители редко обращают на это внимание;	
7.	Отсутствие "чувства локтя" - индивидуализм, зависть и отношения, не способствующие созданию групповых интересов, возникают как результат конкуренции среди руководителей и служащих и препятствуют созданию тесного коллектива;	
8.	Управление работниками, а не организацией в целом - когда руководитель покидает свой пост, очень часто вместе с ним уходят и стандарты обслуживания. Преуспевающие компании имеют такие управленческие системы и стандарты, которые не зависят от конкретного руководителя;	

№ п/п	Проблема	Пути решения
9.	Работа "по старинке", а не обучение новому - "шефство" перекладывает одну из наиболее важных обязанностей руководителя на плечи служащего. В результате, низкая производительность труда, ошибки, потери доходов, неудовлетворенность клиентов, т.к. шефство редко основывается на четко разработанных стандартах и ведет к снижению качества обслуживания;	
10.	Оценка и управление качеством - контроль за соблюдением стандартов обслуживания не является важной частью управления;	
11.	Руководители редко стремятся решать проблемы, связанные с жалобами на обслуживание. В случае поступления таких жалоб со стороны клиента обычной мерой становится поиск виновного, а не разбор причин и следствий. Предупреждение возникновения претензий должно строиться на согласии между руководством, служащим и клиентом относительно процесса обслуживания.	

Каждой группе предлагается найти пути решения 2х-3х проблем.

3.3. Творческие, тестовые, тренинговые, проектные работы, игры, моделирующие рабочую ситуацию

Одним из способов организации учебного процесса, при котором обеспечивается вынужденная, оцениваемая и управляемая активность обучаемых, сравнимая с активностью преподавателя, является активный метод обучения.

В процессе изучения дисциплины используются такие активные методы обучения, как проблемные лекции, конференции по отдельным темам, анализ конкретных ситуаций, тематическая дискуссия, «мозговой штурм», экскурсия, проведение открытых занятий работы служб ресепшн, хаускипинга, стажировка "Тайный покупатель", игры, моделирующие рабочие ситуации, работа в парах, в малых группах, разноуровневые дифференцированные задания, творческие проекты, видео-интервью, виртуальные экскурсии, урок-конкурс, «круглый стол» с сюжетно-ролевыми задачами.

Изложение теоретических положений сопровождается самостоятельной работой студентов и разработанным курсом практических занятий, материал которого рассчитан на систематизацию знаний. Вопросы для повторения дают возможность вести активный диалог со студентами в течение учебного семестра.

Тестовые задания для тематического контроля могут быть выполнены после прослушанных лекций и самостоятельного изучения в ходе семинарских занятий и служат основным материалом для проверки знаний.

Для их закрепления предлагаются практические задания и ситуации для обсуждения, позволяющие будущему специалисту выработать умения, необходимые в практической деятельности, навыки оценки фактов, ситуаций, принятия решений.

Обсуждение конкретных ситуаций, проведение дискуссий позволит приобрести навыки межличностного и группового общения.

При составлении тестовых и практических заданий, ситуаций для обсуждения использованы публикации отечественных и зарубежных авторов, собственные наработки автора, основанные на многолетнем опыте работы преподавателя в гостиничной отрасли.

3.4.1 Рекомендации для проведения практических занятий.

Цель проведения практических занятий - формирование у слушателей современного типа мышления, приобретение профессиональной гибкости, компетентности, деловитости,

предприимчивости, инициативы, формирование знаний и творческих умений распознать новое и суметь правильно использовать это в своей профессиональной деятельности.

В результате проведения практических занятий бакалавры смогут укрепить основные знания по применению основных управленческих технологий используемых в деятельности гостиничных предприятий

Активную лекцию “пресс-конференцию” предполагается провести по теме «Технология организации службы приема и размещения/ отдела бронирования/ продаж гостиничного предприятия». Для подготовки к такому занятию студентам предлагается самостоятельно составить 5-7 качественных вопросов по теме, которые не встречаются в учебниках и позволяют прояснить современное положение дел в областях, относящихся к теме лекции. Вопросы формулируются письменно и сдаются на отдельных листах, чтобы их можно было сгруппировать и оценить до начала занятия. Затем итоговый список вопросов предлагается приглашенному специалисту, на которые он отвечает в свободной форме, а студенты задают уточняющие вопросы и вопросы на правильность своего понимания отдельных высказываний лектора.

Важным является и тот факт, что в пресс-конференции участвует и ведущий преподаватель. Это позволяет студентам увидеть разницу между учебными ситуациями и реальными рабочими ситуациями, с которыми сталкивается профессионал. Диалогическое общение преподавателя и приглашенного специалиста, которые корректируют свое выступление с учетом вопросов, задаваемых студентами, стимулирует и в какой-то степени провоцирует подобное же общение студентов между собой, что создает предпосылки для полифонического общения. В виде диалога осуществляется постановка проблемы, ее обсуждение и выработка общих решений.

Выстраивание содержания активных лекций с учетом вопросов студентов предполагает выражение отношения к сути вопросов, к частоте их повторения и к их характеру. Данная форма лекций позволяет проверить:

- компетентность студентов в области профессиональной коммуникации;
- установить глубину усвоения учебного материала;
- составить целостный образ профессионала, на который, возможно, они будут ориентироваться в самостоятельной профессиональной деятельности.

3.4.2 Задания и вопросы для самостоятельной работы и практических занятий

Тема 1 Формирование системы управления качеством гостиничных услуг

Цель: сформировать навык использования информации о современных системах менеджмента качества

Форма проведения: Групповые дискуссии, решение ситуационных задач по темам эссе и презентаций

Задания, подготовленные самостоятельно, обсуждаются на практических занятиях

Задание: самостоятельно подготовить и провести мультимедийную презентацию, эссе или обзор по теме (по выбору студента):

«Техническое качество» гостиничной услуги

«Функциональное качество» гостиничной услуги

«Общественное и этическое качество» гостиничной услуги

Тема 2. Управленческие системы качества в гостинице

Цель: сформировать навык использования информации о современных системах менеджмента качества

Форма проведения: Групповые дискуссии, решение ситуационных задач по темам эссе и презентаций

Задания, подготовленные самостоятельно, обсуждаются на практических занятиях

Задание: самостоятельно подготовить и провести мультимедийную презентацию, эссе или обзор по теме (по выбору студента):

1. Основные составляющие системы качества гостиничного предприятия

2. Составить «Карту качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена», определить в гостиничной услуге:

Критические элементы обслуживания

Нейтральные элементы обслуживания

Элементы обслуживания, приносящие удовлетворение

Элементы обслуживания, приносящие разочарование

Тема 3. Управление качеством гостиничных услуг на базе принципов системы Всеобщего Управления Качеством TQM

Цель: сформировать навык использования информации о современных системах менеджмента качества

Форма проведения: Групповые дискуссии, решение ситуационных задач по темам эссе и презентаций

Задание: самостоятельно подготовить и провести мультимедийную презентацию, эссе или обзор по теме (по выбору студента):

Задания, подготовленные самостоятельно, обсуждаются на практических занятиях

Задание 1

Проектная работа (работать в группах по 2-3 человека)

Составить презентацию по теме «Принципы управления качеством TQM» на примере отелей Ритц.

Ориентация на потребителя

Управление взаимоотношениями с клиентами CRM-система

Лидерство руководителя.

Корпоративная культура

Вовлечение работников

культура вовлеченности сотрудников компании Ритц

измерение уровня удовлетворенности сотрудников

Подход к системе качества, как к процессу

Системный подход к управлению

Постоянное улучшение.

Принятие решений, основанных на фактах.

Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Маркетинг отношений

Задание 2

Проектная работа (работать в группах по 2-3 человека) Составить причинно-следственную диаграмму К. Исикава для процесса «Обслуживание номеров»

Задание 3

Проектная работа (работать в группах по 2-3 человека) Составить причинно-следственную диаграмму К. Исикава для процесса «Бронирование, прием, размещение и выезд гостя»

Задание 4

Проектная работа (работать в группах по 2-3 человека) Разработать «Цикл PDCA Деминга» для любого процесса гостиницы, согласованному с преподавателем

Задание 5

Проектная работа (работать в группах по 2-3 человека). Решение проблем управления качеством гостиничных услуг.

РАЗБОР СИТУАЦИЙ

Задание 1. Не задумываясь, запишите несколько фраз, описывающих ассоциации, вызываемые у вас словом «качество».

Вполне возможно, что фразы, пришедшие вам в голову, разделяются на две категории. Фразы первой категории отражают популярную мысль о том, что качество означает

превосходство товара или услуги в каких-то отношениях своих аналогов или даже, что они являются чем-то «наилучшим из возможного». В этих фразах акцент сделан на самом товаре или услуге, и обычно упоминаются такие похвальные свойства, как «надежность», «прочность», «красота», «точность» или даже «дешевизна». Во второй категории фраз акцент сделан на потребителе, и обычно упоминаются такие свойства, как «наибольшая отдача от вложенных денег», «удобство» или «безболезненность».

ОТВЕТ

Какой бы тип фразы вы ни выбрали, вы обязательно обнаружите наличие по крайней мере двух точек зрения – поставщика и потребителя. Возможно, вы концентрировались на положительных ассоциациях, связанных с «хорошим» качеством. Однако та же самая дихотомия имеет место и тогда, когда вы рассматриваете ассоциации, связанные с «плохим» качеством.

Возможно, ключ к определению качества может быть найден в результате сопоставления точек зрения поставщика и потребителя.

Качество глазами очевидца

В повседневной речи термин «качество» часто используется, чтобы указать на совершенство товара или услуги. Однако совершенство само по себе не имеет значения, если оно не ценится потребителем. Многие попадали в неудобную ситуацию, когда наши родители дарили нам старинную мебель, обладающую, по их мнению, высоким качеством и изготовленную из лучших традиционных материалов, но совершенно не вписывающуюся по цвету или дизайну в наши комнаты. Является ли качественной эта мебель? Ответ «да» – для наших родителей, ответ «нет» – для нас. **Качество, как и красота, существует только в сознании очевидца.**

Несомненно, то, что поставляется потребителям службой здравоохранения, значительно сложнее, чем стул. Зачастую качеством должен обладать не «предмет поставки», а сам **процесс поставки**. Разумеется, качественный процесс должен приводить к качественному конечному результату. Проблема с родителями, навязывающими вам старинную «качественную» мебель, порождена тем, что они не принимают во внимание ни ваше предпочтение ярких цветов, ни обусловленные наличием детей повышенные требования к прочности и водостойкости. В этом случае процесс согласования требований к поставляемому товару является некачественным.

Теория управления качеством нуждается в определении качества, отражающем взаимосвязь между товаром или услугой и тем, в чем действительно нуждается потребитель. Приведем перечень определений качества, предложенных в литературе по менеджменту. Как вы знаете из предыдущего раздела настоящего модуля, качество – это ...

- соответствие назначению (Juran, 1986);
- соответствие требованиям (Crosby, 1984);
- совокупность свойств и характеристик, обеспечивающих способность товара или услуги удовлетворять явно высказанные или подразумеваемые нужды потребителя (ISO 8402, International Standards Organisation, 1986);
- степень соответствия всех свойств и характеристик товара или услуги всем аспектам нужды потребителя при дополнительном условии приемлемости для потребителя цены и времени поставки (Groosock, 1986).

Эти определения имеют много общего. Все они связывают качество с соответствием требованиям потребителя – явно высказанным или подразумеваемым. Из приведенных определений следует, что придание товару или услуге дополнительных свойств не приведет к повышению качества, если эти свойства не являются желательными для потребителя, и что любые сколь угодно привлекательные свойства не обеспечивают качество, если товары или услуги не могут быть предоставлены потребителю тогда, когда он в них нуждается.

Задание 2.

В этом модуле приведены аргументы в пользу того, что качество является проблемой, над которой должны задумываться все сотрудники организации. Задача убедиться в том, что организация может производить высококачественные услуги лишь в том случае, когда идея качества пронизывает всю культуру организации.

Цель данного задания – проиллюстрировать на примере, что за качество услуг организации отвечают не только те, кто вступает в непосредственный контакт с потребителями. Проблема более глубокая и затрагивает весь персонал организации.

Стюардесса открыла занавески, разделяющие служебный отсек и салон самолета, и двинулась по проходу с тележкой, на которой стояли подносы с завтраками, чтобы накормить бизнесменов, летевших рано утром коротким местным рейсом до международного аэропорта. Остановившись у ряда кресел 1 АВС, она передала первый поднос пассажиру, сидящему у окна. В то время как она передавала второй поднос даме по соседству, ПЕРВЫЙ ПАССАЖИР ВЕРНУЛ СВОЙ ПОДНОС СТЮАРДЕССЕ, ПОЖАЛОВАВШИМСЯ НА ОТСУТСТВИЕ БУЛОЧКИ И ДЖЕМА. Она спокойно поставила поднос на тележку и потянулась за другим – на нем тоже не оказалось джема и булочки! Спокойствие девушки начало испаряться, когда она обнаружила еще два подноса с недоукомплектованными завтраками. Наконец, она нашла нормальный поднос и с облегчением передала его пассажиру. Поиск полностью укомплектованных подносов продолжался и дальше, по мере того как она продвигалась по проходу, что вызывало неминуемые задержки; в результате несколько пассажиров получили свой завтрак только тогда, когда самолет стал заходить на посадку. В конце салона можно было услышать недовольное перешептывание: «Почему так медленно сегодня подают завтрак?», «Чего она там возится с этими подносами?», «У нас разовьется несварение желудка к тому моменту, когда мы приземлимся!»

Интересно, что проблема одного человека (поставляющего услугу низкого качества) стала проблемой многих.

Стюардесса, которая пострадала, будучи поставщиком некачественных товаров и услуг, горя от стыда, вернулась к себе и почти сорвала занавесочки, пытаясь скорее укрыться. Было слышно, как она сказала сквозь зубы: «Какое безобразие!»

Задание 2. Еще раз внимательно прочитайте ситуацию. Это пример некачественной услуги. Попробуйте определить, кто создал эту проблему, и как она могла возникнуть.

Задание 3. Вспомните, когда вы последний раз ходили в ресторан. Ощутили ли вы удовлетворение от этого визита? Пойдете ли снова в этот ресторан? Будете ли рекомендовать его своим друзьям? Как вы оцениваете качество еды?

Вероятно, вы отметили, что хорошее качество не определяется высокими ценами блюд. Скорее, это относится к вашим ожиданиям, в которых можно выделить

пять элементов: Например

- **спецификацию** когда я иду в ресторан с национальной кухней, мои ожидания относительно того, что я могу там поесть
- **соответствие** когда я посещаю ресторан, мои ожидания относительно того, соответствуют ли блюда моим представлениям о них
- **надежность** когда я попадаю в «Макдоналдс», мои ожидания относительно того, будет ли там так же, как в прошлый раз
- **стоимость (ценность)** когда у меня намечается новый поход в «Макдоналдс», мои ожидания относительно стоимости блюд – не изменились ли они?

- **поставка** когда я заказываю блюда в ресторане, мои ожидания относительно времени подачи блюд – каково оно?

В задании 1 вас просили взглянуть на проблему качества глазами внешнего потребителя, причем там делался справедливый акцент на то, что за плохое качество услуги, вероятно, отвечал не тот сотрудник, который находился в непосредственном контакте с клиентом.

ОТВЕТ

Товары и услуги почти всегда проходят несколько этапов создания. Поднос с завтраками из задания 1, вероятно, прошел следующие стадии:

- внешний поставщик поставил материалы (подносы и еду) организации
- младший повар сделал заготовки для старшего повара
- старший повар укомплектовал подносы с завтраком
- курьер забрал подносы с завтраком и доставил их на самолет
- стюардесса раздала подносы с завтраками пассажирам

На каждом этапе в этой упрощенной цепочке событий работа выполняется одним человеком, а результаты его усилий передаются следующему. Поэтому на каждом этапе есть потребитель и поставщик. Итак, хотя поставка продуктов и раздача подносов с завтраками затрагивает людей внешних по отношению к организации, на каждом этапе процесса существуют отношения потребитель – поставщик. На каждом этапе поставщик должен обращаться к нуждам потребителя с вопросом: «Как приготовить еду?», «Что должно быть на каждом подносе для завтрака?», «Когда нужно доставить еду на самолет?», «Когда и как следует разогреть еду?» и т.д. Если одно из звеньев этой цепи разорвется, то стюардесса не сможет поставить качественный продукт внешнему потребителю. Очевидно, сотрудники организации, участвующие в создании продукта или услуги, должны осознавать, что качество этой услуги зависит от качества предоставляемых промежуточных услуг (продукта) на протяжении всего процесса ее создания.

Задание 4

Данное задание поможет вам определить, кто является вашими внутренними и внешними потребителями. Перечислите пять типов заданий, которые вы регулярно выполняете (дома, на работе, в университете). Затем по каждому пункту определите продукт (услугу) или результат работы. И, наконец, запишите, кто пользуется продуктом или этими результатами по каждой из функций. Все это сведите в следующую таблицу:

Задание	Описание	Продукт (услуга), результат	Потребитель
1			
2			
3			
4			
5			

После того как вы заполните таблицу, опишите по трем заданиям, чего в каждом случае ожидает от вас потребитель. Задайте сами себе следующие вопросы: «Что конкретно хочет получить от меня потребитель?» и «Каким, по мнению потребителя, должен быть качественный продукт (услуга) или результат выполнения в отношении каждого задания?»

Результаты своего анализа внесите в следующую таблицу:

Задание	Чего хочет от меня потребитель?	Как потребитель определяет качество?
1		
2		

В предыдущем задании вас просили подумать о продуктах (услугах) или результатах, которые вы поставляете своим потребителям. Это заставило вас подумать также о требованиях ваших потребителей, предъявляемых к качеству. Теперь вы можете поразмышлять об отношении потребитель – поставщик, взглянув на них с другой позиции.

Задание 5. Кто ваши поставщики? Что вы от них хотите? Как вы приходите к выводу, что продукт или услуга, предоставленные вам, были качественными? Перечислите пять своих поставщиков (фитнес, парикмахерская, университет, дом...) и опишите продукт или услугу, которую они вам поставляют. Результаты занесите в таблицу.

Внутренний поставщик	Продукт или услуга
1	
2	
3	

Выберите трех из перечисленных выше поставщиков и опишите, как вы сообщаете им о своих требованиях к качеству, используя пять элементов качества: спецификацию, соответствие, надежность, стоимость и поставку, рассмотренных ранее.

Результаты анализа сведите в следующую таблицу:

Элемент	Поставщик № 1	Поставщик № 2	Поставщик № 3
Спецификация			
Соответствие			
Надежность			
Стоимость			
Поставка			

Представьте себе на мгновение, что вы сами являетесь одним из своих поставщиков. Как вы думаете, вам точно известно, чего хотят от вас? Если бы вы сами играли роль своего секретаря и вам поручили отпечатать несколько отчетов наряду с выполнением вами обычных задач, было бы у вас представление о противоречивых приоритетах, о том, в каком виде представлять работу, когда ее нужно сделать, нужно ли давать на проверку черновой вариант и т.п.

Если вы хотите дальше развивать эту мысль, стоит подумать о цепочке поставок, в которую вы включены. Спросите себя: «Какие еще отношения потребитель – поставщик входят в эту цепочку?», «Какими будут последствия, если поставщики не обеспечат требуемое качество?» и «Каковы могут быть последствия в случае, если я не предоставлю своим потребителям то, что им требуется?».

В процессе выполнения заданий вы могли обнаружить некоторые проблемы в цепочке отношений потребитель – поставщик. Вам необходимо постараться понять эти проблемы, поскольку именно они могут быть причиной ваших поставок некачественной продукции или услуг потребителю.

Задание 6. Проанализируйте результаты, полученные в таблице из задания 5, и опишите проблему, которая может существовать в отношениях потребитель – поставщик и в результате вызывать плохое качество товаров и услуг, поставляемых вами. Заполните таблицу:

Вопрос	Описание обнаруженной проблемы
Как вы определили, что проблема существует?	

Что, по-вашему, является видимой причиной проблемы?	
Что является очевидной причиной, по мнению других людей?	
Как вы думаете, что скажет посторонний человек о причине проблемы?	

В этом задании подчеркивается необходимость взглянуть на проблемы с иных точек зрения, включая независимую позицию постороннего наблюдателя. Часто преимущество различных точек зрения заключается в возможности прояснить проблему, которую, казалось, невозможно выявить.

В отношениях потребитель – поставщик особое значение приобретают коммуникации. Порой случается так, что какую-то важную информацию могут трактовать некорректно, понимать неправильно или не передавать вовсе. Проблема, которую вы обозначили в этом задании, могла возникнуть из-за различия в определении качества. Если произошло именно это, то стоит задуматься и попытаться оценить, во что обходится несоответствие стандартам, по терминологии Крозби.

Роль менеджера в культуре качества заключается в поддержке и создании необходимых условий для работы подчиненных, а также в обеспечении систем, которые позволяют успешно развиваться отношениям между потребителем и поставщиком.

Следующее задание поможет вам определить собственное отношение к культуре качества.

Задание 7. При ответе на каждый пункт обведите кружочком цифру, которая лучше всего характеризует вашу позицию или поведение на работе: «5» означает «совершенно не согласен», а «1» – «полностью согласен».

Вопрос	Оценка				
	5	4	3	2	1
Я признаю наличие реальных ограничений в существующих условиях, когда кто-либо высказывает предложения по совершенствованию	5	4	3	2	1
Мне нравится поддерживать усилия по изменению, даже если предложение может не сработать	5	4	3	2	1
Я убежден, что несколько мелких усовершенствований обычно дают гораздо больше, чем пара крупных	5	4	3	2	1
Я поощряю других людей высказывать соображения по поводу улучшений, даже если они отличаются от моих собственных	5	4	3	2	1
Утверждение «если что-то не сломано, то в починке не нуждается» справедливо	5	4	3	2	1
Я работаю над политикой изменений, чтобы добиться согласия относительно своих идей по улучшению	5	4	3	2	1
Я внимательно изучаю предложения, чтобы не заниматься изменением ради изменения	5	4	3	2	1
Я предпочитаю иметь четкие цели, которые способствуют улучшению, даже если изменения отрицательно сказываются на эффективности моей деятельности	5	4	3	2	1
Я постоянно говорю, как можно улучшить то, что я делаю	5	4	3	2	1
Мне удастся добиться поддержки высшим руководством моих идей по улучшению	5	4	3	2	1
Итого:					

Итоговая сумма, которую вы подсчитали, показывает, в какой степени вы оказываете положительное влияние на совершенствование качества. Эти вопросы отражают модели поведения, которые ассоциируются с подходом к проблемам качества путем непрерывного совершенствования:

- от 40 до 50 – отлично; вы являетесь двигателем в вопросе улучшения качества;
- от 30 до 40 – хорошо; вы являетесь положительной силой;
- от 20 до 30 – нормально; у вас типичное отношение к вопросам улучшения качества;
- от 10 до 20 – плохо; вы можете препятствовать усилиям по улучшению качества.

Заимствовано у Дафта (Daft), 1994

Еще раз подумайте о значении каждого утверждения и о тех способах, которые помогут сориентировать ваш подход в направлении качества.

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

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине проводится в форме текущей и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, творческие задания);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (доклад, презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям образовательного стандарта в форме экзамена.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Доклад, презентация	Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика докладов, презентаций выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на семинарском занятии, регламент – 10 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.	Темы докладов, презентаций
2	Решение ситуационных задач	Осуществляется по итогам каждого выступления. Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень ситуационных задач
3	Устный опрос	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
4	Тест	Проводится на электронных носителях. Количество вопросов определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	Фонд тестовых заданий
5	Зачет	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» – практикоориентированными заданиями.	Комплект вопросов к зачету, экзамену

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Уровни сформированности компетенций	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Компетенция сформирована.	Компетенция сформирована.	Компетенция сформирована.

	Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
--	--	--	--

Поскольку практически всякая учебная дисциплина призвана формировать сразу несколько компетенций, критерии оценки целесообразно формировать в два этапа.

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключена в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.

Шкала оценивания компетенций

1 этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и	Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано	Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает	Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и

<p>неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины</p>	<p>преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне</p>	<p>наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке</p>	<p>навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи</p>
--	---	---	--

2 этап

<p>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</p>	<p>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции</p>	<p>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</p>	<p>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</p>
<p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности</p>	<p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность до-формирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если</p>	<p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональны</p>	<p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым</p>

хотя бы одной компетенции	сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»	х компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».	формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных компетенций
---------------------------	--	--	--

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины «Управление качеством гостиничных услуг»

а) основная литература:

Митрофанов С. В. Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учеб. пособие / С. В. Митрофанов, 2017. - 1 ON-LINE, 230 с.

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. <http://www.asi.ru> - Агентство стратегических инициатив [Электронный ресурс]
2. <http://innovation.gov.ru/map> - рейтинг инновационного развития субъектов РФ [Электронный ресурс]
3. <http://prognoz2030.hse.ru> – третий цикл Долгосрочного прогноза научно-технического развития Российской Федерации до 2030 года [Электронный ресурс]
4. <http://regis.shu.ru> - архив журнала «Региональные исследования» [Электронный ресурс]
5. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ [Электронный ресурс]
6. <http://tourism.gov39.ru> - официальный сайт Министерства по культуре туризму Калининградской области [Электронный ресурс]
7. <http://park-kosa.ru>- официальный сайт Национальный парк "Куршская коса" [Электронный ресурс]
8. <http://visit-kalininrad.ru>- официальный сайт Регионального информационного центра туризма Калининградской области [Электронный ресурс]
9. Официальный сайт электронной газеты «RATAnews» - <http://www.rata.ru>
10. Туристическая информационно-поисковая система «Туры-ру»- <http://www.tury.ru>
32. Интернет портал электронной туристической библиотеки «Все о туризме» <http://www.tourlib.net>
33. <http://kaliningrad.gks.ru>- официальный сайт территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Калининградской области

1. 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Целями освоения дисциплины являются: развитие навыков формирования регионального туристского продукта на основе существующих инновационных технологий развития внутреннего туризма, приобретение студентами навыков принятия оперативных управленческих решений, способности к системному и сравнительному анализу при формировании туристских программ, относящихся к разным видам внутреннего туризма.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций. Практические занятия проводятся в формах – групповое и индивидуальное решение задач по темам курса.

По дисциплине осуществляется текущий, промежуточный и итоговый контроль в форме экзамена.

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки научных выводов и практические по вопросам применения современных технологий развития внутреннего туризма. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В процессе лекции от студентов требуется не только ведение соответствующих записей, но и установка на активное слушание, «думанье», запоминание и воспроизведение изучаемого материала, актуализация полученных ранее знаний, умений и навыков.

Обязательным условием успешного освоения теоретической части дисциплины является самостоятельная работа с текстом лекции: чтение, запоминание, работа с примерами, составление собственных примеров, выполнение заданий по материалам, розданным преподавателем. Это следует делать как после каждой лекции, так и перед следующей лекцией и обязательно – в процессе подготовки к практическим занятиям.

Контроль качества усвоения материала может осуществляться как на лекциях, так и на практических занятиях. Работа над курсом в целом в течение семестра существенно влияет на успешность сдачи зачета.

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает кейсы, выполнение которых зачитывается как текущая работа студента.

Рекомендации по составлению презентации

1. Использование визуальных эффектов презентации:
 - 1) добавляет ясности и яркости выступлению;
 - 2) помогает слушателям легче воспринимать информацию;
 - 3) производит более сильное впечатление на аудиторию и вызывает больший интерес к выступлению;
 - 4) увеличивает доверие к говорящему.
2. Планирование презентации:
 - 1) продумайте выступление заранее;
 - 2) определите, что необходимо проиллюстрировать с помощью PowerPoint: формулировки закономерностей, графики, таблицы, диаграммы, фактологический материал и т.д.;
 - 3) напишите краткий тезисный конспект, которым можно использовать, демонстрируя слайды;
 - 4) прорепетируйте заранее выступление с использованием презентации.
3. Использование цветовых эффектов:
 - 1) используйте светлый текст на темном фоне;
 - 2) используйте ограниченное количество цветов (2 - 3);
 - 3) используйте один цвет для заголовков и другой цвет для текста;
 - 4) используйте цвета постоянно;
 - 5) избегайте кислотных цветов.
4. Использование пространства:

- 1) не пытайтесь поместить много материала на один слайд;
 - 2) старайтесь ограничиться в каждом слайде шестью линиями текста;
 5. Использование шрифта:
 - 1) используйте шрифты, которые хорошо читаются (предпочтителен Times New Roman);
 - 2) избегайте декоративных шрифтов;
 - 3) не пишите весь текст БОЛЬШИМИ БУКВАМИ;
 - 4) используйте ограниченное количество шрифтов (2 - 3);
 - 5) используйте постоянно один размер шрифта для заголовка, подзаголовка, текста и т.д.;
 - 6) используйте достаточно большой размер шрифта, чтобы его было ясно видно с экрана: 44 кегль для заголовков и 32 кегль для текста.
 6. Использование анимации:
 - 1) анимация позволяет манипулировать текстом и придает движение статичному материалу;
 - 2) используйте анимацию с осторожностью, поскольку она может не совпадать с содержанием выступления.
 7. Во время выступления:
 - 1) выступление не должно быть простым чтением с экрана, оно должно дополнять и раскрывать ключевые моменты, представленные на слайдах;
 - 2) поддерживайте зрительный контакт с аудиторией, когда показываете очередной слайд, используйте богатство интонаций;
 - 3) не говорите, отвернувшись к экрану;
 - 4) не закрывайте экран своим телом;
 - 5) будьте готовы выступать без презентации в случае технических неполадок: распечатайте слайды в нужном количестве экземпляров.
- Результаты самостоятельной работы должны быть оформлены надлежащим образом, не должны содержать ошибок. Результаты должны быть предъявлены на экзамене в бумажной и электронной форме.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материал базового учебника.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

При подготовке к аудиторным контрольным работам студентам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины, служит для более глубокого и детального осмысления предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

С этой целью слушателям программы рекомендуется самостоятельное изучение литературы, в качестве закрепления полученных знаний следует ответить на нижеперечисленные вопросы.

Аудиторные и самостоятельные формы учебной работы студента имеют своей целью приобретение системы знаний. Используя лекционный материал, доступный учебник или учебное пособие, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям. Студент понимает, что самостоятельное владение знаниями является главным определяющим.

Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно. По завершению работы над учебником, должна быть ясность в том, какие темы, вопросы учебного курса изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

Самостоятельная учебная работа студента (СРС) – род деятельности, который включает в себя поиск источников познания, средств осуществления и результаты познавательной деятельности, проводимой без помощи преподавателя.

Самостоятельная работа студентов является важным видом учебной деятельности студентов, и становится весьма актуальной, так как самообразование сегодня направлено на повышение личного статуса в обществе, приобретение дополнительных знаний, которые в будущей профессиональной деятельности формируют знания, умения и навыки компетентного специалиста и предполагает:

- наличие положительной мотивационной активности;
- проявление значительных волевых усилий;
- достижение высокого уровня интеллектуального развития;
- достижение высокой самостоятельности;
- наличие адекватного уровня самооценки.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

Электронные учебники, находящиеся в читальном зале института рекреации, туризма и физической культуры, учебно-методические комплексы и презентации, размещенные на портале <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования для проверки знаний студентов

Электронные словари, базы данных, поисковые и справочные системы

Информационные технологии используются с помощью следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Прикладное программное обеспечение – пакет MS Office

Информационно- телекоммуникационная сеть «Интернет»

Электронная образовательная платформа БФУ им. И.Канта <https://lms-2.kantiana.ru>

Портал тестирования БФУ им. И.Канта <https://pt.kantiana.ru>

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
<https://biblioclub.ru>

Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <https://garant.ru>

Справочно-правовая система КонсультантПлюс <https://consultant.ru>

Научная электронная библиотека диссертаций <http://www.dissertCat.ru>

Библиотека информационно-образовательного портала «Гуманитарные науки»
<http://auditorium.ru/aud/about/index.php>

Электронная полнотекстовая библиотека Ихтика <http://ihtik.lib.ru/>

Российская государственная библиотека - <http://rsl.ru>

Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/>

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);
- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчратом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчратом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
-------------------------	---------------------------------	--

311	Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Учебный корпус № 28 Ул. Горького, 23
-----	---	---

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»

Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление персоналом гостиничных предприятий»

Шифр: 43.03.03

Направление подготовки: «Гостиничное дело»

Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2022

Лист согласования

Составитель: Хильшер Виктория Арташесовна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры урбанистического бизнеса, географии и пространственного планирования.
Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель
Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеев В.С.
Драгилова И.И.

Содержание

1. Наименование дисциплины «Управление персоналом гостиничных предприятий».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
 - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
 - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
 - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Наименование дисциплины: «Управление персоналом гостиничных предприятий».

Цель дисциплины - подготовка студентов к эффективному управлению персоналом, подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности коммуникации в сфере управления персоналом, принципах и нормах корпоративной культуры и умеющих их использовать в практической деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
<i>ОПК-2</i>	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><u>Знать:</u> теоретические основы взаимодействия в рамках системы управления персоналом, методы приема персонала на работу на предприятие; правила высвобождения персонала.</p> <p><u>Уметь:</u> находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться, выстраивать и реализовывать перспективные линии интеллектуального и профессионального саморазвития.</p> <p><u>Владеть:</u> навыками самоменеджмента, личностного развития, работы в команде.</p>
<i>ОПК-3</i>	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>ОПК-3.2. Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию.</p> <p>ОПК-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО</p>	<p><u>Знать:</u> способы адаптации и социализации сотрудника в коллективе.</p> <p><u>Уметь:</u> анализировать результаты деятельности функциональных подразделений, организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные отношения с учетом социально-культурных особенностей общения.</p> <p><u>Владеть:</u> навыками культуры социальных отношений, основными коммуникативными методами и приемами управления персоналом в профессиональной сфере.</p>

	9000, ХАСП, интегрированные системы.	
--	--------------------------------------	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление персоналом гостиничных предприятий» представляет обязательную часть.

4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Раздел 1. Методологические основы управления персоналом	Организация и организационное развитие. Виды организаций. Понятие внешней и внутренней среды организации. Внутренняя и внешняя среда организации. Реакции организации и изменения внешней среды. Миссия, стратегия, цели. Классификация видов целей. Этапы жизненного цикла организации с позиции управления персоналом.

		Инновационный потенциал работников. Типы новаторов.
	Раздел 2. Система управления персоналом туристской индустрии	Управление персоналом организации. Объекты управления в системе управления персоналом. Трудовой потенциал работников. Подходы к оценке результативности работников. Функции управления. Формирование и поддержание корпоративной культуры в организации. Особенности управления персоналом гостиничной индустрии

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Раздел 1. Методологические основы управления персоналом	<p>Труд как объект деятельности персонала.</p> <p>Определение понятия занятости и безработицы на рынке труда.</p> <p>Прогнозирование трудовых ресурсов как экономической категории, представляющей собой совокупность трудоспособного населения.</p> <p>Рассмотрение трудовых отношений работников и работодателей.</p> <p>Определение понятия трудового потенциала: компоненты, критерии выбора.</p>
Раздел 2. Система управления персоналом туристской индустрии	<p>Анализ современных требований к персоналу.</p> <p>Показатели для оценки квалификации служащих.</p> <p>Состав и структура работников предприятия.</p> <p>Социально-психологическое взаимодействие персонала.</p> <p>Роль руководителя в управлении персоналом. Участие работников в управлении организацией.</p> <p>Роль руководителя в обеспечении эффективности управления гостиницей.</p> <p>Функции отдела человеческих ресурсов гостиницы .</p>

	<p>Факторы управления персоналом гостиничной индустрии.</p> <p>Основные критерии подбора персонала в гостиницу.</p> <p>Развитие персонала. Формы обучения персонала.</p>
--	--

Требования к самостоятельной работе студентов

1. Работа с лекционным материалом по следующим направлениям: анализ состояния рынка труда организации; организация процесса наема персонала; высвобождение персонала; анализ современных требований, предъявляемых к персоналу; структура и состав работников предприятия; социально-психологическое взаимодействие персонала; роль руководителя в управлении персоналом.

2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего решение задач, выполнение упражнений, выдаваемых на практических занятиях, по следующим темам:
Организационное поведение

1. Личность в организации
2. Лидерство в организации
3. Власть в управлении организацией
4. Управление организационной культурой

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

8. Фонд оценочных средств

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Раздел 1. Методологические основы управления персоналом	<i>ОПК2</i>	Устный опрос, дискуссия, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность,

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
		корректность выводов и формулировок.
Раздел 2. Система управления персоналом туристской индустрии	<i>ОПК3</i>	Контрольная работа, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

№ п/п	Наименование темы	Тематика контрольных работ и проектов
1.	Раздел 1. Методологические основы управления персоналом	Понятие развития управления Как развивалось видение человека в организации Объекты управления в организации Признаки классификации персонала Результативность управления персоналом в организации Подсистемы, влияющие на результативность работы персонала Функции управления персонала
2.	Раздел 2. Система управления персоналом туристской индустрии	Взаимоотношения руководителя с подчиненными Личность в организации Понятие адаптации персонала Управление адаптацией персонала Понятие корпоративной культуры организации

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой:

1. Понятие развития управления
2. Как развивалось видение человека в организации

3. Объекты управления в организации
4. Признаки классификации персонала
5. Результативность управления персоналом в организации
6. Подсистемы, влияющие на результативность работы персонала
7. Функции управления персоналом
8. Понятие инновационного персонала организации
9. Типы инновационного персонала
10. Затраты на персонал
11. Уровни восприимчивости персонала на нововведения
12. Основные показатели затрат на персонал
13. Правила найма персонала
14. Особенности подбора персонала гостиничной индустрии
15. Высвобождение персонала
16. Взаимоотношения руководителя с подчиненными
17. Личность в организации
18. Понятие адаптации персонала
19. Управление адаптацией персонала
20. Понятие корпоративной культуры организации
21. Корпоративная культура организации гостиничной индустрии
22. Система управления персоналом
23. Место конфликта в гостиничной сфере деятельности
24. Способы разрешения и предотвращения конфликтов в туризме
25. Понятие трудового потенциала работника
26. Критерии трудового потенциала работника гостиничной индустрии
27. Методы и способы оценки персонала
28. Обучение персонала
29. Эффективные способы повышения квалификации персонала гостиничной индустрии
30. Эффективные способы повышения квалификации персонала гостиничной индустрии
31. Профессиональная ориентация и подбор персонала
32. Основные виды мотивации персонала
33. Мотивация и эффективность труда
34. Основные виды и причины трудовых конфликтов
35. Прогнозирование трудовых ресурсов
36. Стили управления персоналом
37. Защита трудовых прав работников

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать</i>	отлично	зачтено	86-100

		проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий			
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература

1. Васильева О. О. Менеджмент в туристской индустрии [Текст] : учебное пособие / О. О. ЭУ

Н Книга Кол-во экз. Кол-во студентов КО Васильева, 2013. - 1 on-line, 277 с.

2. Павлова Н. В. Системно-гостиничный менеджмент [Текст] : учебное пособие / Н. В. Павлова, 2012. - 1 ON-LINE, 485 с.

Дополнительная литература

1 Иконникова Г. Ю. Психодиагностика: применение статистических методов [Текст] : учебно-методическое пособие / Г. Ю. Иконникова, А. И. Худяков, 2018. - 1 on-line, 144 с. ЭУ

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п. 11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт экономики, управления и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА практики

«Учебная ознакомительная практика»

Шифр: 43.03.03

**Направление подготовки: «Гостиничное дело»
Профиль: «Управление гостиничным бизнесом»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Калининград
2022**

Лист согласования

Составитель:

Богданова Олеся Сергеевна, старший преподаватель кафедры туристического бизнеса, географии и пространственного планирования

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического Совета Института экономики, управления и туризма

Протокол № 7 от «02» февраля 2022г.

Председатель

Научно-методического Совета Института
экономики, управления и туризма

Должность, научная степень

Ведущий менеджер ОПОП ВО

Профессор, доктор экономических наук
Корнеевец В.С.

Драгилева И.И.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	7
3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	10
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ».....	10
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	13
6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ СТУДЕНТОВ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ЕЕ ПРОХОЖДЕНИЯ, ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ.....	14
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	16
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.....	17
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ».....	18

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины: «Учебная ознакомительная практика».

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Учебная ознакомительная практика», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

Практика проводится на первом курсе в течение двух недель (после зимнего семестра) и в рассредоточенном режиме продолжительностью четыре недели в течение второго семестра и является одним из базовых элементов процесса подготовки специалистов в области гостеприимства, предназначенным для формирования базовых знаний в сфере гостиничного хозяйства, деятельности его служб, а также закрепления и углубления теоретических знаний, полученных студентами в процессе обучения, и применения необходимых профессиональных умений и навыков. Для студентов заочной формы обучения учебная ознакомительная практика предусмотрена на втором курсе в объеме 216 часов.

Целью учебной ознакомительной практики является знакомство как с деятельностью предприятия индустрии гостеприимства в целом, так и отдельных его структурных единиц, рассмотрение функционально-должностной структурной иерархии в гостинице, закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося в области гостиничного бизнеса; приобретение практических навыков и знаний в индустрии гостеприимства, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности; практическое участие в деятельности предприятия; участие в работе основных служб гостиничных предприятий; создание информационно-аналитической базы по разработке курсовых проектов.

Задачами учебной ознакомительной практики являются:

- знакомство с организационной структурой предприятия, организации и работой основных структурных подразделений;

- знакомство с функциональными обязанностями горничной;

- подготовка студентов к самостоятельной работе в соответствии с должностной квалификационной характеристикой горничной;

- знакомство студентов с необходимыми навыками и умениями в области сервисной деятельности первичного звена гостиничного предприятия – работой службы гостиничного хозяйства по уборке гостиничных номеров, комплектованию тележки горничной, составлению первичных документов, связанных с работой горничной.

В результате освоения дисциплины «Учебная ознакомительная практика» обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3	<p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p>	<p><i>Знать</i> принципы организации процессов обслуживания и работы в коллективе;</p> <p><i>Уметь</i> толерантно относиться к различиями в коллективе;</p> <p><i>Владеть</i> навыками работы в межконфессиональном коллективе;</p>
УК-4	<p>УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации</p>	<p><i>Знать</i> особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке;</p> <p><i>Уметь</i> вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы;</p> <p><i>Владеть</i> навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами</p>

	<p>в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p>	
УК-8	<p>УК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.</p> <p>УК-8.2 Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>УК-8.3 Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.</p>	<p><i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей;</p> <p><i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;</p> <p><i>Владеть</i> навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>
ОПК-3	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>ОПК-3.2. Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в</p>	<p><i>Знать</i> организацию труда персонала средства размещения, а также национальных особенностей оказания качественных услуг различным категориям гостей</p> <p><i>Уметь</i> принимать заказы от проживающих на услуги, предусмотренные гостиничным предприятием, а также качественно оказывать их;</p> <p><i>Владеть</i> навыками общения в коллективе и кооперации с коллегами</p>

	<p>соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию.</p> <p>ОПК-3.3. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы.</p>	
--	---	--

Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом».

«Учебная ознакомительная практика» призвана углубить и закрепить знания, умения и навыки студентов по общепрофессиональным предметам и дисциплинам предметной подготовки, закрепить и углубить теоретические навыки студентов, приобрести первичные и развить первичные профессиональные навыки и умения в гостиничной деятельности.

Учебная практика проходит в течение 2 недель после 1 семестра обучения после первого семестра после окончания 2 семестра и составляет 108 часов и в рассредоточенном режиме в течение второго семестра обучения продолжительностью 108 часов. В совокупности продолжительность «Учебной ознакомительной практики» составляет 216 часов (6 ЗЕТ). Итоговая аттестация – зачет.

2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Учебная ознакомительная практика начинается согласно учебному плану после сдачи ими первой сессии с инструктажа по технике безопасности и охране труда (заполняется журнал по технике безопасности и охране труда), а также со знакомства с существующей материально-техническим оснащением базового отеля. В течение недели студенты знакомятся со спецификой и особенностями технологии уборки номеров (стандарты заправки кроватей, текущая и еженедельная уборка номеров, уборка санузла и душевой кабины, уборка кухни, комплектация тележки горничной, химические средства для уборки в средствах размещения и особенности их применения). Каждый бакалавр при себе имеет дневник

практики (приложение 1), который заполняется по мере выполнения им работ с отметкой руководителя практики.

График работы каждого студента курса составляется совместно ведущим менеджером образовательной программы, преподавателем, ведущим дисциплину, практическая часть которой реализуется на базе Отеля, руководителем практики, и старостой курса, исходя из потребностей обеспечения жизнедеятельности Отеля, сроков прохождения практики и объемов практической подготовки в соответствии с учебным планом направления «Гостиничное дело».

После прохождения первого (ознакомительного) этапа объемом 108 часов, бакалавры 1 года обучения начинают проходить практику в рассредоточенном режиме согласно составленному пофамильному графику прохождения практики (как правило, график составляется старостой курса). Одновременно для прохождения практики ежедневно выходят 4-6 бакалавров, выполняющие функции горничных (текущая, выездная и генеральная уборка номерного фонда гостиницы и хостела, включая замену постельного белья, уборку жилых помещений и санузла, уборка общественных помещений (коридоры, рекреация, помещение рецепции и помещения для персонала). Для успешной защиты практики студентам необходимо отработать 108 часов в рассредоточенном режиме. Результаты прохождения практики бакалавры защищают в устной форме; на защиту необходимо привести оформленный отчет по прохождению практики, подкрепленный презентацией, заполненный и подписанный дневник прохождения практики.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН (1 семестр)

**Примечание:* количество часов указано для лиц, достигших 18-летнего возраста, и составляет 6 часов в день при 6-дневной рабочей неделе.

№ п/п	Этапы практики, виды работ	Трудоемкость, включая самостоятельную работу студентов (в часах)		Формируемые компетенции (практические навыки)	Формы текущего контроля
		Практ. работа на производстве	Самост. работа		
<i>I этап: подготовительный</i>					
1	Общее ознакомление с гостиничным предприятием. Изучение истории создания и развития гостиницы. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.	1	10		Конспект об истории создания и развития гостиницы
2	Ознакомление с Уставом предприятия, его учредителями. Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности. Тип и специализация предприятия.	1	10		Собеседование. Словарь терминов: - правовая форма; - тип предприятия; - форма собственности; - учредитель;

					- Устав предприятия.
3	Основные цели, задачи, виды деятельности предприятия. Перспективы развития предприятия. Позиционирование предприятия на рынке (устойчивость и конкурентоспособность). Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.	1	10		Схема-конспект. Анализ конкурентоспособности предприятия в виде диаграммы
<i>2 этап: ознакомительный</i>					
4	Производственный инструктаж, в т.ч. инструктаж по технике безопасности.	1	5		Собеседование на знание правил безопасности
5	Знакомство со штатным расписанием основных служб гостиницы, составом структурных подразделений гостиницы. Сбор материалов для отчета по практике.		15		Рисунок «Организационная структура отеля»
6	Знакомство с работой инженерно-технической службы (инженерные сети и коммуникации, текущий и капитальный ремонт, лифтовое хозяйство, диспетчеризация).		15		Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»
7	Знакомство с работой службы бронирования, приема и размещения гостей (регистрация гостей и расселение по номерам, подтверждение бронирования, информационное и документационное обеспечение).		20		Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»
8	Знакомство с административной службой (состав, назначение, график работы, информационные системы управления предприятием, кадровое обеспечение, особенности организации работы обслуживающего персонала).		15		Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»
9	Знакомство с работой службы безопасности гостиницы (обеспечение безопасности персонала и гостей, охрана имущества, системы сигнализации).		15		Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»
10	Изучение работы службы горничных (состав, назначение, график работы, должностные обязанности горничной).		20		Заполненная таблица «Основные службы гостиницы»
11	Знакомство с другими службами гостиничного предприятия (служба общественного питания, транспортная служба, служба бытовых услуг, оздоровительных услуг, спортивных и т.п.). Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.		20		Конспект. Анализ собранных материалов в виде гистограммы

Далее Учебная ознакомительная практика проходит в рассредоточенном режиме (в количестве 108 часов) в рассредоточенном режиме согласно учебного плана, составленного графика прохождения практики и расписания основных занятий студента.

Формами занятий для проведения практики могут быть:

- индивидуальная работа студентов по отработке программы практики;
- практические занятия;
- деловые и ситуационные игры;
- встречи и беседы со специалистами;
- «Недели» по специальности;
- конференции, экскурсии и др.

В связи с тем, что практика является продолжением учебного процесса, руководство ею осуществляется, как правило, преподавателями образовательного учреждения.

3. УСЛОВИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» (утв. Ученым Советом 25.12.2014 г. Протокол № 8, в изм. от 27.09.2016 г., протокол № 24), которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия. Согласно двухстороннему договору (№ 69 от 10.01.2017 года) учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности организуется на базовом гостиничном предприятии – отеле «Кайзерхофф 4*» (адрес: 236039, Россия, г. Калининград, ул. Октябрьская, д. 6А. сайт <http://kaiserhof-hotel.com/ru/>).

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УЧЕБНАЯ ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА»

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики:

УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемые компетенции	Содержание задания, контрольные вопросы	Критерии оценки
УК-3 УК-4	Устный ответ на один из контрольных вопросов: 1. Изложить историю создания и развития предприятия. Перечислить основные понятия и положения Устава предприятия, назвать учредителя. Обосновать различия организационно-правовые форм гостиничных предприятий и форм собственности. Перечислить основные цели, задачи, виды деятельности гостиничного предприятия. Охарактеризовать тип предприятия и его специализацию. Изложить графически организационную структуру гостиничного предприятия. Рассказать о назначении и организации работы одной из основных служб.	уровень владения культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения
УК-8 ОПК-3	Содержание отзыва-характеристики руководителя практики от организации. Наблюдения руководителя практики от института. Решение ситуационной задачи «Конфликт в гостинице». Выполнение ситуационного упражнения по этикету поведения	степень готовности к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов
УК-3 УК-4 УК-8	Качество выполнения отчета по практике: соответствие содержания вопросам задания на практику; объем собранных материалов; охват источников (литературы и интернет-ресурсов); качество анализа и обобщения информации; логическое изложение; наличие предложений студента по совершенствованию работы предприятия; креативность оформления отчета.	наличие стремления к постоянному совершенствованию и саморазвитию, повышению своей квалификации и профессионального мастерства; готовность критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития и устранения недостатков
УК-4 ОПК-3	Содержание отзыва-характеристики руководителя практики от организации. Наблюдения руководителя практики от института. Контрольные вопросы: «Раскройте перспективы развития гостиничного предприятия Калининграда», «Обоснуйте социальную значимость сервисных услуг».	способность осознать социальную значимость своей будущей профессии, проявлять мотивацию к профессиональной деятельности
УК-3 УК-4 УК-8 ОПК-3	Содержание отзыва-характеристики руководителя практики от организации. Изложение результатов производственного задания по выполнению обязанностей	готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления

	<p>помощника горничной: уборке и содержанию в чистоте жилых помещений гостиницы; смене постельного белья; сортировке постельного белья и сдаче его в стирку; приему заказов на бытовые услуги.</p>	<p>гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей</p>
--	--	--

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКЕ

Перечень образовательных, научно-исследовательских и научно-производственных технологий, используемых в учебной ознакомительной практике

Проведение профессиональных тренингов, фокус-групп, консультации профессионалов гостиничного бизнеса, презентационные технологии, интерактивные методы обучения используются при организации учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной ознакомительной практики

Осуществляется свободный доступ практикантов к библиотечным фондам и базам данных университета и кафедры СКСиТ. На период практики назначаются методисты, отвечающие за своевременное решение всех вопросов, возникающих в процессе самостоятельной работы студентов. Практиканты обеспечиваются необходимым комплектом методических материалов (дневник, положение о практике, руководство по проведению практики и др.).

Основная литература: учебники и учебные пособия по дисциплинам ООП, одобренные УМО по туризму, монографии и сборники работ по практической деятельности в туризме.

Дополнительная литература: профессиональные журналы по туризму и гостеприимству, статистические сборники и отчеты, иной информационный материал.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы: программы для обработки и анализа математических данных, аудио- видео- и мультимедийные материалы по отдельным направлениям туризма, электронные базы данных по туризму и гостеприимству, специализированные сайты сети Интернет.

6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ СТУДЕНТОВ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ЕЕ ПРОХОЖДЕНИЯ, ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ.

Формы отчетности по итогам прохождения практики

По итогам практики студенты представляют дневник, характеристику с места ее прохождения, отчет с выполненными заданиями и практическими наработками, на основании которых выставляется оценка. Отчет о прохождении учебной ознакомительной практики составляется по результатам самостоятельной работы студента с документами организации.

При прохождении практики в условиях, моделирующих деятельность организации, отчет может состоять из самостоятельной работы студента по выполнению заданий руководителя практики, решению ситуационных задач или результатов участия в деловой игре и др.

Критерии оценки студентов по результатам прохождения практики

— «зачтено» — содержание и оформление отчета об учебной ознакомительной практике, и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики студента положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные, замечаний по прохождению практики нет, или же содержат небольшие неточности, погрешности, характеристики студента положительные, при этом могут быть несущественные замечания по содержанию и формам отчета и дневника, некоторые неточности при ответах на вопросы.

— «не зачтено» — содержание и оформление отчета об учебной ознакомительной практике и дневника прохождения практики частично соответствуют предъявляемым требованиям, содержат фактические неточности, погрешности, характеристики студента удовлетворительные, ответы на вопросы комиссии неполные, имеются замечания по содержанию и формам отчета и дневника, или же содержание и оформление отчета о практике и дневника прохождения практики не соответствуют предъявляемым требованиям, на вопросы комиссии студент не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о функциях служб организации управления, допустил грубое нарушение трудового распорядка на предприятии или техники безопасности

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно, в свободное от учебы время.

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, считаются не прошедшими практику и подлежат отчислению.

Требования к отчетной документации

Отчет по учебной ознакомительной практике в обязательном порядке должен включать все традиционные разделы любой научной работы: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников и приложения (если есть необходимость).

Объем отчета должен быть не менее 20 страниц машинописного текста (без приложений). Отчет начинается с титульного листа.

Далее в содержании указывается структура отчета, излагаются основные разделы его содержания. Во введении описывается цель и задачи учебной ознакомительной практики, сроки ее прохождения, а также краткая характеристика объекта исследования в соответствии с индивидуальным заданием (объем 1—2 с.).

В основной части отчета необходимо представить структурированное изложение основных вопросов, изученных в процессе прохождения практики в соответствии с индивидуальным заданием (объем 15—17 с.). Необходимо отметить, что наиболее важно аналитическое изложение изученных информационных источников, а не их простое перечисление. Следует выделить сравнительные характеристики рассмотренных вопросов.

В заключении формулируются основные выводы и рекомендации по результатам всей работы, степень достижения целей, поставленных во введении (1—2 с.).

В списке использованных источников необходимо отразить все информационные ресурсы, включая книги, статьи, методические материалы, интернет-сайты и информационные порталы.

Список источников формируется в алфавитном порядке. Ссылка на каждый источник должна быть отражена в основной части отчета, и оформлена в квадратных скобках с указанием номера источника по списку и страницы (например: [5, с. 15]). Список литературы оформляется в точном соответствии с требованиями к данному разделу любой научной работы.

В качестве приложений к отчету могут быть представлены схемы организационных структур, положения, стандарты, должностные инструкции, диаграммы, таблицы, а также разработанные студентом документы.

С отчетом обязательно должен ознакомиться руководитель практики от организации, после чего он дает письменный отзыв (характеристику) о выполнении студентом программы практики. Данный отзыв-характеристика

в краткой форме оформляется в дневнике практиканта, заверяется подписью руководителя практики от предприятия и печатью организации. Без отзыва-характеристики отчет к защите не допускается, а студент считается не выполнившим программу практики. Кроме этого, руководитель практики заполняет оценочный лист прохождения учебной ознакомительной практики, который является оценкой сформированности компетенций.

Проверка отчетов по практике осуществляется руководителем практики. Если руководитель практики не допускает к защите отчет по практике, то он возвращается к студенту на доработку с четкими и ясными замечаниями, изложенными на полях. После доработки отчет необходимо представить на кафедру для повторной проверки и при получении допуска к защите явиться на зачет в указанное время. Правильно оформленный отчет о практике распечатывается и скрепляется.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Основная литература:

1 Корягина Е. В. Организация гостиничного дела [Текст] : практикум для бакалавров / Е. В. Корягина, 2017. - 1 on-line, 28 с.

2. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела : учеб. для приклад. бакалавриата/ Т. Л. Тимохина; Рос. гос. гуманитар. ун-т. -Москва: Юрайт, 2015. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 331 с.: ил.

Дополнительная литература:

1. Павлова Н. В. Администратор гостиницы : учеб. пособие для сред. проф. образования/ Н. В. Павлова. -2-е изд., стер.. -Москва: Академия, 2014. - 1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 72, [4] с.: табл.

2. Стригунова Д. П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учеб. пособие/ Д. П. Стригунова. -2-е изд., перераб. и доп.. -Москва: КноРус, 2014. -1 г=on-line, 226, [1] с.

3. Баумгартен Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для вузов/ Л. В. Баумгартен. -Москва: Академия, 2013. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 284, [1] с.: ил.

Литература для самостоятельного изучения:

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие / 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Аспект Пресс, 2010.
2. Болгов И. В. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник. для вузов / И. В. Болгов, А. П. Агарков - М. : Академия, 2011.
3. Периодические издания: журналы «Пят звезд», «Отель», «Про Отель»

Нормативно-правовые документы

1. *Об утверждении* Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации : постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018). [Электронный ресурс]. Доступ их справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
2. *Об утверждении Положения о классификации гостиниц:* Постановление Правительства от 16 февраля 2019 г. № 158. [Электронный ресурс]. Доступ их справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
3. ГОСТ Р51185-98. Средства размещения. Общие требования.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Интернет-ресурсы:

<http://www.hotels.ru/>

<http://www.pogostite.ru/katalog-gostinits/moskovskaya-oblast>

<http://www.spr.ru/all/gostinitsi-oteli/>

<http://www.ru.swissotel.com/>

<http://hoteladvisor.livejournal.com/>

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

Специальное программное обеспечение:

Fidelio 7.11 – система автоматизации службы приема и размещения туристов в гостинице;

Эдельвейс – программа автоматизации гостиниц;

Lodging Touch – информационная гостиничная система;

1С: Бухгалтерия. Кадры.

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ»

Практика проводится на базовом гостиничном предприятии – гостинице «Кайзерхоф 4*», полностью отвечающей отраслевым нормативным требованиям. В номерах гостиниц должна находиться мебель для сна, отдыха, работы, приема пищи, хранения вещей. Другие предметы мебели предусматриваются в зависимости от категории номера и минимальных требований к оснащению номера. Кровати могут быть односпальными и двухспальными. По количеству спальных мест и характеру их оборудования номера могут быть:

- с одной кроватью (одноместные);
- с двумя кроватями (двухместные);
- с тремя кроватями (трехместные);
- с двумя кроватями и диваном (трехместные);
- с одной кроватью и диваном (двухместный «дубль»);
- с двумя диванами (двухместный);

Основным требованиям должны отвечать и другие помещения гостиницы — холлы, коридоры, административные и бытовые помещения. Обстановка холла — это одна или несколько небольших групп мебели (диваны, кресла, журнальные столики), стойка дежурного по этажу.

В распоряжении практикантов должны быть предоставлены тележки горничной, полностью укомплектованные:

- пылесосом;
- шваброй, совком;
- резиновыми перчатками, фартуком, щетками (для мытья туалета и ванной комнаты + ерш для туалета);
- губками;

- мешками (для грязного белья, мусора, одноразовыми для мусорных корзин);
- салфетками для сухой и влажной уборки;
- ведрами (для мытья номеров, туалета);
- чистящими, моющими, дезинфицирующими средствами;
- средствами для чистки пластиковых поверхностей, жирорастворяющими, для обработки деревянной мебели и различных видов полов;
- освежителем воздуха;
- туалетной бумагой, салфетками;
- набором туалетных принадлежностей;
- набором рекламных и информационных печатных материалов;
- табличками «Прошу убрать мой номер» и «Не беспокоить» и др.;
- комплектами чистого белья и полотенца, халатами и тапочками;
- блокнотами, ручками с логотипом гостиницы, карандашами;
- анкетами для гостей;
- фирменными пакетами для прачечной;
- салфетками для обуви.

А также комплекты «гостевых» принадлежностей:

- шампунь;
- шапочка для душа;
- гель для душа;
- мыло.

На каждой тележке должен быть мешок для мусора, внутрь которого вставляется пластиковый мешок. На тележке должен иметься комплект чистящих и моющих средств, выбор которых осуществляет зав. номерным фондом, но необходимый минимум:

- освежитель воздуха с нейтральным ароматом;
- универсальное средство щадящего действия с запахом хвои для ежедневной уборки всех поверхностей и оборудования (в т. ч. сантехники) в ванной комнате, исключая стекло и зеркала;
- универсальное моющее средство для мытья любых водостойких поверхностей в ванной комнате, за исключением зеркал;
- чистящее средство для унитазов;

- средство для удаления глубоко въевшихся загрязнений и ржавчины со старых унитазов;
- дезинфицирующее средство;
- средство для ухода за деревянными поверхностями;
- очиститель и полировщик для мягких металлов (медь, латунь, бронза).

Каждое средство должно быть в специально подписанной емкости/дозаторе. Салфетки/ветошь должны быть промаркированы (сигнальная маркировка красного цвета — для уборки туалета) и использоваться строго по назначению. Ведро для мытья туалета должно быть промаркировано.

Практикантам предоставляется следующий инвентарь:

- салфетка для полировки мебели;
- салфетка для пыли в комнате;
- салфетка/тряпка для мытья ванны и умывальника;
- салфетка/тряпка для мытья унитаза;
- салфетка/тряпка для мытья пола в ванной комнате;
- губки;
- резиновые/хлопчатобумажные перчатки;
- салфетка для полировки зеркальных и хромированных поверхностей;
- полотенце для полировки стаканов;
- пылесос.

Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует действующим санитарно-техническим нормам и позволяет обеспечить проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом по направлению.

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, расположенных в корпусе № 28 на ул. Горького, 23. Аудитории для лекционных занятий на 60-90 посадочных мест (№ 111, 311, 408, 409) оснащены мультимедийными проекторами CANON LV-8235 и компьютерами MSI AE222G. Аудитории для лекционных и практических занятий на 20-50 посадочных мест (№ 112, 204, 205, 315, 405, 406, 407, 410, 411, 414, 415) оборудованы компьютерами MSI AE222G и плазменными панелями LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V.

В аудиториях для проведения занятий по иностранному языку (№ 401 и 403) для демонстрации видеоматериалов и воспроизведения аудиоматериалов установлены компьютеры MSI AE222G, плазменные панели LCD LG 50LB561V и акустическая система Microlab SOLO 6C.

При проведении практических и лабораторных занятий используются компьютерные классы, расположенные в корпусе № 28 на ул. Горького, 23:

- ауд. № 208, оборудованная компьютерами MSI AE222G (26 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);

- ауд. № 209, оборудованная компьютерами MSI AE2281G (14 шт.) и плазменной панелью LCD LG 60LB561V (1 шт.);

- ауд. № 210, оборудованная компьютерами MSI AE222G (10 шт.) и плазменной панелью LCD LG 50LB561V (1 шт.)

Для проведения бизнес-тренингов и деловых игр используется аудитория № 313, оснащенная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V и флипчтатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчтатом, акустической системой Microlab SOLO 6C и ноутбуками Fujitsu LIFEBOOK (16 шт.).

Все компьютеры объединены в общеуниверситетскую локальную сеть, подключены к сети Internet, оснащены офисными программами (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Project) и другими образовательными технологиями, которые применяются в ведущих образовательных учреждениях. Компьютеры в компьютерных классах оснащены следующими лицензионными прикладными программами: SPSS Statistica, Statistica, 1 С Предприятие, MatLab R 2010 B, Quick Sales.

В институте действует Многофункциональный центр информационного обслуживания читателей (МФЦ) - основное звено библиотечной системы. В МФЦ имеется возможность работать как с традиционными (книжные коллекции, периодика), так и с новейшими научными ресурсами - электронными книгами, полнотекстовыми, реферативными и наукометрическими базами данных в сети Интернет, хранилищами аудио- и видеоконтента. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.



**Балтийский
федеральный университет
имени Иммануила Канта**



**Институт рекреации,
туризма и физической культуры**

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

Студента (ки) _____

**Калининград
2021**

УЧЕБНАЯ ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА

Место прохождения практики: _____

Сроки (объем часов) прохождения практики: _____

Руководители практики:

от организации (Ф. И. О. полностью, должность): _____

от Института (Ф. И. О. полностью, должность): _____

Дата	Проведен инструктаж по технике безопасности, в т. ч. по пожарной безопасности и охране труда. Подпись студента: _____
------	--

ЛИСТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

Дата/ время	Рабочее место	Содержание работы студента ¹	Подпись руководителя практики

¹ В разделе описывается вся практическая работа студента в данный день практики, функциональные обязанности (по подразделениям).

ХАРАКТЕРИСТИКА

на студента _____
проходившего учебную ознакомительную практику с _____ по
_____ 201__ г.

по профессиональному виду деятельности: _____
на базе : _____
(полное наименование организации)

За время прохождения практики зарекомендовал себя:
(производственная дисциплина, прилежание, внешний вид, проявление интереса к специальности, регулярность ведения дневника, индивидуальные особенности морально-волевые качества, честность, инициатива, уравновешенность, выдержка, отношение к гостям и др.)

Приобрел практический опыт: _____

Освоил профессиональные компетенции: _____

Освоил общие компетенции: _____

Выводы, рекомендации: _____

Практику прошел с оценкой _____

М.П. Руководитель практики от организации: _____

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Студента (ки) 1 курса Института рекреации, туризма и физической культуры

на предприятии (в гостинице) _____

в период с «___» _____ 202__ г. – «___» _____ 202__ г.

структурное подразделение _____

в должности _____

Показатель	Описание	Оценка	Примечание
Профессиональные качества			
Качество работы, работоспособность, обязательность	Точное и тщательное выполнение заданий (поручений) в соответствии с требованиями		
Отношение к работе	Стремление к совершенствованию, направленность на удовлетворение гостя, понимание специфики (особенностей) работы		
Инициативность	Активность в принятии решений, склонность к самостоятельности, умение формирования запросы клиента, а не только их удовлетворять		
Поведение в сложных ситуациях, решительность, стрессоустойчивость	Умение довести работу до желаемого результата, удовлетворяющего клиента, эффективность действий		
Умение работать в команде	Вклад в общие итоги работы группы и предприятия в целом		
Личные качества			
Знание, аналитичность мышления	Уровень специальных, связанных с профессией знаний		
Практические навыки	Умение выполнять порученную работу на месте в соответствии с требованиями		
Организационные навыки, авторитарность/ демократичность	Умение планировать, контролировать и согласовывать свои действия		
Характер, отзывчивость, самокритичность	Общительность, стремление обеспечить здоровый психологический климат		
Аккуратность, внешний вид, самоконтроль	Внешний вид, вредные привычки, личная гигиена		
Коммуникативные качества	Способность ясно и четко выражать свои мысли при общении с коллегами		
Лидерские качества			
Адаптация			
Профессиональная адаптация	Освоение профессии, действия в нестандартных ситуациях		
Психофизиологическая адаптация	Приспособление к условиям труда, режиму работы и отдыха		
Социально-психологическая адаптация	Адаптация к коллективу, его нормам и правилам, коллегам, руководству		

Итоговая оценка _____

Руководитель практики от предприятия:

Студент:

М. П.

Руководитель практики от Института: _____