

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ПРАКТИКУМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА  
И РАЗМЕЩЕНИЯ»**

**МОДУЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ  
ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

для студентов **4 (5) курса**

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....  | 3  |
| 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....   | 4  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ<br>САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ<br>«ПРАКТИКУМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»..... | 6  |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ<br>АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРАКТИКУМ ПО<br>ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ».....       | 8  |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ<br>ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....  | 18 |
| 6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ<br>«ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....  | 18 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ<br>ДИСЦИПЛИНЫ «ПРАКТИКУМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ» ....                                      | 19 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ<br>ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ<br>(МОДУЛЮ).....                           | 24 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ<br>ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....                                    | 24 |

# 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           | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий | <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).;<br><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;<br><i>Владеть:</i> навыками приема и размещения гостей в отеле, оформления необходимых документов, навыками предоставления качественного сервиса различным категориям гостей |
| ПКС-4           | способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса   | <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);<br><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;<br><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 8 семестре, по итогам курса студентами сдается экзамен в форме дистанционного экзамена по стандартам WorldSkills. Теоретические знания в соответствие 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.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Тематический план (дневная форма обучения)

| Темы  | Количество часов  |                    |              |     |    |                   |
|---|-------------------|--------------------|--------------|-----|----|-------------------|
|   | Всего аудиторных  | Аудиторные занятия |              |     |    | Самостоят. работа |
|   |                   | в том числе        |              |     |    |                   |
|   | Лекции            | Практ. занятия     | Лаб. занятия | КСР |    |                   |
| Телефонные переговоры, бронирование, заселение  |                   | 2                  | 6            |     | 2  | 15                |
| Деловая переписка, ответ на жалобы гостей       |                   | 3                  | 6            |     | 2  | 15                |
| Помощь гостям во время их пребывания            |                   | 3                  | 6            |     | 2  | 14,75             |
| Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле |                   | 3                  | 5            |     | 2  | 14                |
| Кассовые операции                               |                   | 3                  | 5            |     | 2  | 14                |
| Процедура выселения гостей                      |                   | 2                  | 4            |     | 2  | 10                |
| Иная контактная работа                          | 0,3               |                    |              |     |    |                   |
| Итого часов                                     | 50,25             | 16                 | 32           |     | 12 | 83,75             |
| Форма контроля                                  | зачет             |                    |              |     |    |                   |
| Итого по дисциплине                             | 144 часов / 4 ЗЕТ |                    |              |     |    |                   |

## Тематический план (заочная форма обучения)

| Темы  | Количество часов  |                    |                |              |          |                    |
|---|-------------------|--------------------|----------------|--------------|----------|--------------------|
|   | Всего ауди-торных | Аудиторные занятия |                |              |          | Самосто-ят. работа |
|   |                   | Лекции             | Практ. занятия | Лаб. занятия | КСР      |                    |
| Телефонные переговоры, бронирование, заселение  |                   | 0,5                | 2              |              | 1        | 15                 |
| Деловая переписка, ответ на жалобы гостей       |                   | 0,5                | 2              |              | 2        | 15                 |
| Помощь гостям во время их пребывания            |                   | 1                  | 2              |              | 1        | 15                 |
| Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле |                   | 1                  | 2              |              | 2        | 14,65              |
| Кассовые операции                               |                   | 0,5                | 2              |              | 2        | 14                 |
| Процедура выселения гостей                      |                   | 0,5                | 2              |              | 1        | 14                 |
| Иная контактная работа                          | 0,3               |                    |                |              |          |                    |
| <b>Итого часов</b>                              | <b>16,35</b>      | <b>4</b>           | <b>12</b>      |              | <b>9</b> | <b>82,65</b>       |
| Форма контроля                                  | экзамен           |                    |                |              |          |                    |
| Итого по дисциплине                             | 108 часов / 3 ЗЕТ |                    |                |              |          |                    |

### 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) | ответ правильный, полный, представлены все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки | ответ правильный, в целом полный, но не представлена 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть | ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, | ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, | ответ неправильный и/или неполный, представлены общие второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от |

|                       |                                     |  |   |   |  |   |
|-----------------------|-------------------------------------|--|---|---|--|---|
|                       | дов, корректность формулировок)     | корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке   | незначительные погрешности в 2 формулировках характеристики и/или выводов   | расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах  | и/или есть 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах   | 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 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 «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 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 |                    |
| Телефонные переговоры, бронирование, заселение   | ПКС-3<br>ПКС-4                                   | Тестирование  | Контрольная работа              |                                 | письменно          |
| Деловая переписка, ответ на жалобы гостей        | ПКС-3<br>ПКС-4                                   | Тестирование  | дискуссия                       |                                 | устно<br>письменно |
| Помощь гостям во время их пребывания             | ПКС-3<br>ПКС-4                                   | тестирование  | дискуссия                       |                                 | Устно<br>письменно |



|   |                |              |                    |         |                    |
|---|----------------|--------------|--------------------|---------|--------------------|
| Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле | ПКС-3<br>ПКС-4 | Тестирование | Контрольная работа |         | письменно          |
| Кассовые операции                               | ПКС-3<br>ПКС-4 | Тестирование | Дискуссия          |         | Устно<br>письменно |
| Процедура выселения гостей                      | ПКС-3<br>ПКС-4 | Тестирование | Дискуссия          |         | Устно<br>письменно |
| Экзамен   | ПКС-3<br>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<br>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 произведении 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 сразу же оказывает содействие
- Г) Не оказывает помощь, поскольку это является оскорбительным для гостя

**15. Выбрать наиболее подходящую фразу при пробуждении 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 пробуждения! 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 (перебронирование/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 загранпаспорту?**

- 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:

| Наименова- | Краткая характеристика процедуры оценивания ком- | Представление |
|------------|--|---------------|
|------------|--|---------------|



| ние оценочного средства  | петенций   | 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, 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», 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  | Фонд тестовых заданий  |

|                |  |                                      |
|----------------|--|--------------------------------------|
|                | определяет преподаватель.  |                                      |
| 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:

Корягина Е. В. Организация гостиничного дела [Текст] : практикум для бакалавров / Е. В. Корягина, 2017. - 1 on-line, 28 с.

### 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](http://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](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 ОРГАНИ- ЗАЦИИ 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:<br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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. | Участствует 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, вы-

полняемых 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](http://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<br>Ул. Горького, 23  |
| 204                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>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 флипчотом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчотом, 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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»  
МОДУЛЬ ОБЩЕКУЛЬТУРНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

для студентов **2 курса**

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....   | 3  |
| 2. ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ» .....   | 4  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ» .....   | 5  |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ» .....  | 16 |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ» .....  | 21 |
| 6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ».....  | 23 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....   | 24 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ», ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ..... | 26 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ».....   | 27 |

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

## *Наименование дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности»*

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с современными практиками основ проектирования гостиничной деятельности. Особое внимание уделяется изучению нормативной базы, регламентирующей данное направление. Курс ориентирован на комплексное обучение основам проектирования гостиничной деятельности, анализу литературных источников, что должно способствовать в совокупности с другими дисциплинами формированию обширных знаний.

*Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению гостиничное дело (шифр 43.03.03) (профиль: управление гостиничным бизнесом).*

Учебная дисциплина «Проектирование гостиничной деятельности» изучается на 4 курсе, в 7 семестре в модуле 5: Модуль общекультурных компетенций обучения студентов и расположена в базовом блоке дисциплин. По итогам изучения курса студенты сдают экзамен и разрабатывают курсовой проект, независимо от формы обучения.

*Объем дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» 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 «Проектирование гостиничной деятельности» составляет 180 часов (5 зачетных единиц), в том числе аудиторная нагрузка дисциплины составляет 95,35 часов, самостоятельная работа студентов – 84,65 часа, КСР – 2 часа. Для заочной формы обучения объем дисциплины составляет 180 часов (5 зачетных единиц), в том числе аудиторная нагрузка составляет 24,35 часов, самостоятельная работа студентов – 146,65 часов, КСР – 9 часов

*Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Проектирование гостиничной деятельности», 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           | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания  | <i>Знать:</i> особенности проектирования гостиничной деятельности, основные этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг;<br><i>Уметь:</i> использовать методы экспресс-анализа бизнес-планов гостиничных предприятий и инвестиционного климата территории при проектировании гостиничной деятельности<br><i>Владеть:</i> навыками организации работ по проектированию гостиничной деятельности; навыками выбора типа материально-технической базы гостиницы при проектировании гостиничной деятельности |
| ПКС-5           | Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания | <i>Знать:</i> принципы разработки гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителя<br><i>Уметь:</i> учитывать прошлый, настоящий опыт развития гостиничного рынка и прогнозные показатели будущего при проектировании гостиничной деятельности<br><i>Владеть:</i> навыками планирования отдельных помещений и групп помещений гостиниц и других средств размещения  |

## 2. ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

### Тематический план (дневная форма отделение)

| Темы  | Количество часов |                    |                |           |                   |
|---|------------------|--------------------|----------------|-----------|-------------------|
|   | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |                |           | Самостоят. работа |
|   |                  | в том числе        |                |           |                   |
|   |                  | Лекции             | Практ. занятия | КСР       |                   |
| Предпроектная подготовка гостиничного продукта              | 17               | 5                  | 10             | 2         | 20                |
| Инвестиции в гостиничный бизнес                             | 16               | 5                  | 9              | 2         | 15                |
| Общие проектные требования и типология строительных решений | 15               | 4                  | 9              | 2         | 15                |
| Планировочные решения                                       | 16               | 4                  | 10             | 2         | 13,65             |
| Инженерные системы и оборудование гостиниц                  | 16               | 4                  | 10             | 2         | 20                |
| Иная контактная работа                                      | <b>0,4</b>       |                    |                |           |                   |
| Итого часов   | <b>96,35</b>     | <b>32</b>          | <b>48</b>      | <b>10</b> | <b>83,65</b>      |
| Итого по дисциплине   | <b>180 часов</b> |                    |                |           |                   |
|   | <b>5 ЗЕ*</b>     |                    |                |           |                   |

### Тематический план (заочная форма отделение)

| Темы  | Количество часов |                    |                |          |                   |
|---|------------------|--------------------|----------------|----------|-------------------|
|   | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |                |          | Самостоят. работа |
|   |                  | в том числе        |                |          |                   |
|   |                  | Лекции             | Практ. занятия | КСР      |                   |
| Предпроектная подготовка гостиничного продукта              | 6                | 2                  | 3              | 1        | 30                |
| Инвестиции в гостиничный бизнес                             | 7                | 2                  | 3              | 2        | 22,65             |
| Общие проектные требования и типология строительных решений | 68               | 1                  | 3              | 2        | 28                |
| Планировочные решения                                       | 8                | 2                  | 4              | 2        | 30                |
| Инженерные системы и оборудование гостиниц                  | 7                | 2                  | 3              | 2        | 30                |
| Иная контактная работа                                      | <b>0,4</b>       |                    |                |          |                   |
| Итого часов   | <b>24,35</b>     | <b>8</b>           | <b>16</b>      | <b>9</b> | <b>146,65</b>     |
| Итого по дисциплине   | <b>180 часов</b> |                    |                |          |                   |
|   | <b>5 ЗЕ*</b>     |                    |                |          |                   |

## **Содержание дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности»**

Предпроектная подготовка гостиничного продукта. Виды нормативных документов, используемых при проектировании зданий гостиниц и гостиничных комплексов. Перечень СНиПов в области проектирования и строительства зданий и сооружений. Содержание нормативных документов, устанавливающих требования к гостиницам. Особенности проектирования гостиниц в разной местности. Выбор участка для строительства гостиницы. Функциональная организация зданий гостиниц.

Инвестиции в гостиничный бизнес. Задачи анализа гостиничного рынка. Процесс маркетингового исследования гостиничного рынка. Отчетные материалы маркетингового исследования рынка гостиничных услуг. Анализ степени удовлетворенности потребителей услугами местного гостиничного рынка.

Общие проектные требования и типология строительных решений.

Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности. Системы автоматизации проектирования. Использование инновационных технологий в проектировании деятельности гостиниц и других средств размещения

Планировочные решения. Функциональное зонирование территории гостиничного комплекса. Проезды, въезды, площадки и парковки для стоянки автомобилей. Ландшафтная архитектура. Входы и фасад. Освещение в гостиничном комплексе. Проектирование помещений вестибюльной группы. Проектирование ресторанов в гостинице, требования к зоне ресторана, кухне и рабочему месту повара. Проектирование бизнес-центров гостиницы. Проектирование физкультурно-оздоровительного центра гостиницы. Требования к проектированию коридоров, лестниц и лифтов гостиниц. Проектирование бытовых, служебных и хозяйственно-производственных помещений гостиницы. Проектирования помещений служб обслуживания номерного фонда. Виды помещений номерного фонда гостиниц и общие требования к ним. Проектирование ванных комнат жилых номеров. Меблировка гостиничных номеров. Освещение гостиничных номеров

Инженерные системы и оборудование гостиниц. Инженерное оборудование гостиниц. Водоснабжение, отопление и канализация в гостинице. Вентиляция и кондиционирование. Электроснабжение и электрооборудование гостиниц. Слаботочные и электронные системы и устройства. Мусороудаление. Санитарно-гигиенические требования к помещениям гостиниц. Противопожарные требования в гостинице. Противопожарные требования к планировке и застройке. Противопожарные требования к конструктивным решениям зданий. Пути эвакуации и аварийные выходы. Дополнительные противопожарные требования к зданиям гостиничного типа высотой более 28 м. Долговечность и ремонтпригодность конструктивных решений зданий гостиниц.

## **3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Дисциплина «Проектирование гостиничной деятельности» предусматривает самостоятельную работу бакалавров (СПС). 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 «Проектирование гостиничной деятельности» 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*

| Наименование раздела дисциплины                             | Содержание раздела  |
|---|---|
| Предпроектная подготовка гостиничного продукта              | Рыночные исследования гостиничных услуг (Калининград, Москва, Санкт-Петербург, Сочи)<br>Определение типа гостиничного продукта, востребованного на рынке гор. Калининграда, Москвы, Санкт-Петербурга, побережья Балтийского моря<br>Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.<br>Проектирование инновационного гостиничного продукта для гор. Калининграда                                      |
| Инвестиции в гостиничный бизнес                             | Инвестиции в гостиничном бизнесе – анализ электронных и печатных источников информации об объеме инвестиций в гостиничные объекты (по регионам) в динамике  |
| Общие проектные требования и типология строительных решений | Международные тенденции гостиничных стандартов в дизайне.<br>Учет функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала.<br>Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц: зальная, центричная, анфиладная, коридорная, секционная, смешанная композиции.<br>Формирование системы функциональных процессов гостиниц. Разработка и оценка технологических, информационных и трудовых про- |



| Наименование раздела дисциплины            | Содержание раздела  |
|--|---|
|  | цессов функциональных подразделений гостиниц  |
| Планировочные решения                      | Некоторые занятия проводятся на территории гостиничных предприятий гор. Калининграда.<br>Варианты схем этажей жилой части гостиницы.<br>Условия и выбор оптимальных схем жилого этажа. Правило сокращения горизонтальных коммуникаций. Состав вспомогательных помещений в зависимости от формы обслуживания в гостинице.<br>Требования к расположению элементов горизонтальных и вертикальных коммуникаций.<br>Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей. Требования к проектированию номеров в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы<br>1. Жилые помещения с комплексом поэтажного обслуживания<br>2. Помещения общественного назначения гостиниц, мотелей и кемпингов |
| Инженерные системы и оборудование гостиниц | Некоторые занятия проводятся на территории гостиничных предприятий гор. Калининграда.<br>Требования и рекомендации к инженерной и технологической инфраструктуре, коммуникациям и системам безопасности   |

#### Задания и вопросы для самостоятельной работы и подготовки к практическим занятиям

- Деятельность проектных организаций. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах.
- Виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий
- Планировочная структура участка гостиничного предприятия. Требования к расположению и обозначению зон: жилой, общественной, спортивно-оздоровительной, отдыха (зеленых насаждений).
- Системы застройки гостиничных предприятий: централизованная, блочная, павильонная, смешанная. Характеристика, отличия, выбор оптимальной системы.
- Основные виды объемно-планировочных схем зданий при проектировании гостиничных предприятий. Требования к объемно-планировочным решениям. Учет функциональных процессов и схем перемещения людей (проживающих и персонала).
- Схемы взаимосвязи основных групп помещений гостиничного предприятия как основа планировочного решения. Основные технологические потоки и рекомендации по их регулированию и направлению при проектировании гостиничного предприятия.
- Состав помещений жилого этажа. Варианты схем, выбор оптимальной схемы.
- Состав вспомогательных помещений на жилом этаже в зависимости от формы обслуживания: автономной, полуавтономной, централизованной.
- Горизонтальные и вертикальные коммуникации на этаже. Требования к размещению лестниц (главных и хозяйственных), лифтов (главных и хозяйственных), эскалаторов, бельепроводов, мусоропроводов.
- Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей. Нормативы расчетов ширины коридоров на жилом этаже в зависимости от расположения помещений и способа открывания дверей.
- Требования к проектированию номеров: состав помещений, минимальная площадь, размещение в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы.

- Оптимизация пространства и требования доступности для инвалидов и маломобильных граждан (оборудованные стоянки, номера, пандусы, лифты, входное пространство и т.д.).

- Специфика планировочных решений фасадов с целью избежания стандартных равноудаленных окон и одинаковых номеров с заданным шагом.

- Специфика проектирования мини- и малых гостиниц.
- Анализ планировочных решений действующих гостиничных предприятий.
- Требования к проектированию номеров гостиниц различных категорий (1 звезда, 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды, 5 звезд).
- Требования к проектированию предприятий питания в структуре гостиницы.
- Требования к проектированию гостиниц и мотелей до 50 номеров (согласно нормативным документам). Концепция делового отеля. Концепция пляжного отеля. Концепция туристско-экскурсионного отеля. Концепция горнолыжного отеля. Особенности концепции спа-отеля.

1. Требования к проектированию гостиниц и мотелей более 50 номеров. Концепция делового отеля. Концепция пляжного отеля. Концепция туристско-экскурсионного отеля. Концепция горнолыжного отеля. Особенности концепции спа-отеля.

2. Требования к проектированию домов отдыха, пансионатов и иных средств размещения.

3. Требования к проектированию и оснащению номеров сьют, люкс, апартаментов, студии.

4. Требования к проектированию и оснащению номеров первой, второй, третьей, четвертой, пятой категорий.

5. Требования к номерному фонду: наличию одно- и двухместных номеров; многокомнатных номеров; минимальной площади номера; площади, расположению, оснащению санузла в гостиницах разных категорий.

6. Требования к техническому оснащению; санитарным объектам общего пользования в гостиницах разных категорий.

7. Требования к общественным помещениям (площади холла, службе приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания, конференц-залам, бизнес-центрам, плавательным бассейнам, медицинскому кабинету и пр.) в гостиницах разных категорий.

8. Интенсивность использования территории, дифференцированная для центрального ядра города, городских узлов, примагистральных и межмагистральных территорий;

9. Количественное соотношение территорий или фонда различного функционального назначения, соответствующее функционально - планировочному образованию;

10. Требования охраны памятников истории и культуры, сохранения исторической планировки и застройки;

11. Требования охраны окружающей среды и территорий природного комплекса;

12. Санитарно - гигиенические нормы и требования пожарной безопасности.

### *Примерная тематика контрольных работ*

| Наименование раздела дисциплины                | Содержание раздела   |
|--|--|
| Предпроектная подготовка гостиничного продукта | Определение плановых заданий, ресурсов, необходимых для обеспечения гостиничной деятельности. Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности. |
| Инвестиции в гостиничный бизнес                | Инвестиции в гостиничном бизнесе – анализ электронных и печатных источников информации об объеме инвестиций в гостиничные объекты (по регионам) в динамике             |
| Общие проектные требования и типология строи-  | Виды гостиничных помещений и их назначение. Требования к взаимосвязи помещений: обеспечение поточности   |

| Наименование раздела дисциплины            | Содержание раздела   |
|--|--|
| технических решений                        | технологического процесса, минимальной протяженности технологических, транспортных и людских потоков, соблюдение правил охраны труда и санитарно-гигиенических норм и правил.                    |
| Планировочные решения                      | Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей. Требования к проектированию номеров в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы |
| Инженерные системы и оборудование гостиниц | Системы управления контролем доступа (СКУД)  |

### *Примерная тематика курсовых работ*

1. Проектирование инновационного гостиничного продукта.
2. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
3. Разработка и оценка технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц.
4. Организация производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения.
5. Разработка и оценка технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц.
6. Проектирование инновационного гостиничного продукта. Зарубежный и отечественный
7. Единая модульная система в строительстве. Планировочные решения зданий.
8. Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц: зальная, центричная, анфиладная, коридорная, секционная, смешанная композиции.
9. Проектирование гостиничного предприятия класса 3\*. Расчёт полезной площади и общей площади здания. Составить задание на проектирование гостиницы; определить состав и площади всех помещений гостиницы, рассчитать полезную и общую площадь здания.
10. Проектирование гостиничного предприятия класса 3\*. Проект компоновки блока жилых помещений. Определить месторасположение жилой зоны в составе проектируемого предприятия и скомпоновать помещения, пользуясь расчетами и требованиями НД.
11. Проектирование гостиничного предприятия класса 3\*. Проект компоновки блока административно-хозяйственных помещений. Определить месторасположение блока в составе проектируемого предприятия и скомпоновать помещения, пользуясь расчетами и требованиями НД.
12. Проектирование предприятия общественного питания в составе гостиничного комплекса. Определить месторасположение жилой зоны в составе проектируемого предприятия и скомпоновать помещения, пользуясь расчетами и требованиями НД.
13. Автоматизированные системы управления гостиничными комплексами

### *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



Рис. 1. Схема процесса подготовки номера к уборке (фрагмент)

**Задача 1.** Проанализируйте текущее состояние процесса обслуживания номеров (Рис. 1) в гостинице 3\* на 200 номеров. Как можно оптимизировать процесс, сведя к минимуму непроизводительное время? Разработайте вероятные схемы процесса. Определите сколько и каких помещений для этого необходимо? Где целесообразнее их разместить?

**Задача 2.** Опишите процесс обслуживания номеров «Как надо» по предлагаемой схеме на уровне элементарной операции. Укажите для каждой операции необходимые документы, инвентарь, материалы, моющие и прочие средства, помещения, оборудование помещений для этих операций. Каким оборудованием, инвентарем, мебелью надо оснастить эти помещения, какая площадь помещения рациональна/ требуется по нормативам?

|            |  |
|------------|--|
| <b>5.0</b> | <b>Блок-схема первого уровня детализации для subprocessa «Подготовка к уборке номера» в рамках процесса «Обслуживание номеров»</b> |
| 5.1        | Планирование работы  |
| 5.2        | Комплектование тележки горничной   |
| 5.3        | Проверка номера перед уборкой  |
|            | <b>Блок-схема второго уровня детализации для subprocessa «Подготовка к уборке номера» в рамках процесса «Обслуживание номеров»</b> |
| <b>5.1</b> | <b>Планирование работы</b>   |
| 5.1.1      | Формирование задания для обслуживания номеров по данным ПО "ИнтерОтель" с учетом графика заезда гостей                             |
| 5.1.2      | Проверка записей в журналах санитарного состояния номерного фонда и технического состояния номеров                                 |
| 5.1.3      | Проверка отчета ПО "ИнтерОтель" о выезде гостей и сверка с дежурным администратором  |
| 5.1.4      | Проверка графика заезда гостей и сверка с дежурным администратором   |
| <b>5.2</b> | <b>Комплектование тележки горничной (накануне рабочего дня)</b>  |
| 5.2.1      | Входной контроль качества материалов   |
| 5.2.2      | Взять/получить моющие средства   |
| 5.2.3      | Приготовить МС нужной концентрации   |
| 5.2.4      | Оттарировать МС для сменного задания   |
| 5.2.5      | Взять уборочный инвентарь  |
| 5.2.6      | Взять уборочное оборудование   |
| 5.2.7      | Взять/получить аксессуары  |
| 5.2.8      | Взять/получить информационные материалы  |
| 5.2.9.     | Взять/получить чистое белье, текстиль  |

**Задача 3.** Проанализируйте схему (рис. 2 – Схема subprocessa «Уборка номеров» для горничной), определите количество сотрудников, участников каждой операции для различных гостиниц 3\* - 20№, 50№, 100№, 200№.. При среднегодовой загрузке 60% Как рациональнее организовать процесс, где разместить помещения для выполнения соответствующих операций?

### Схема subprocessa «Уборка номеров» для горничной

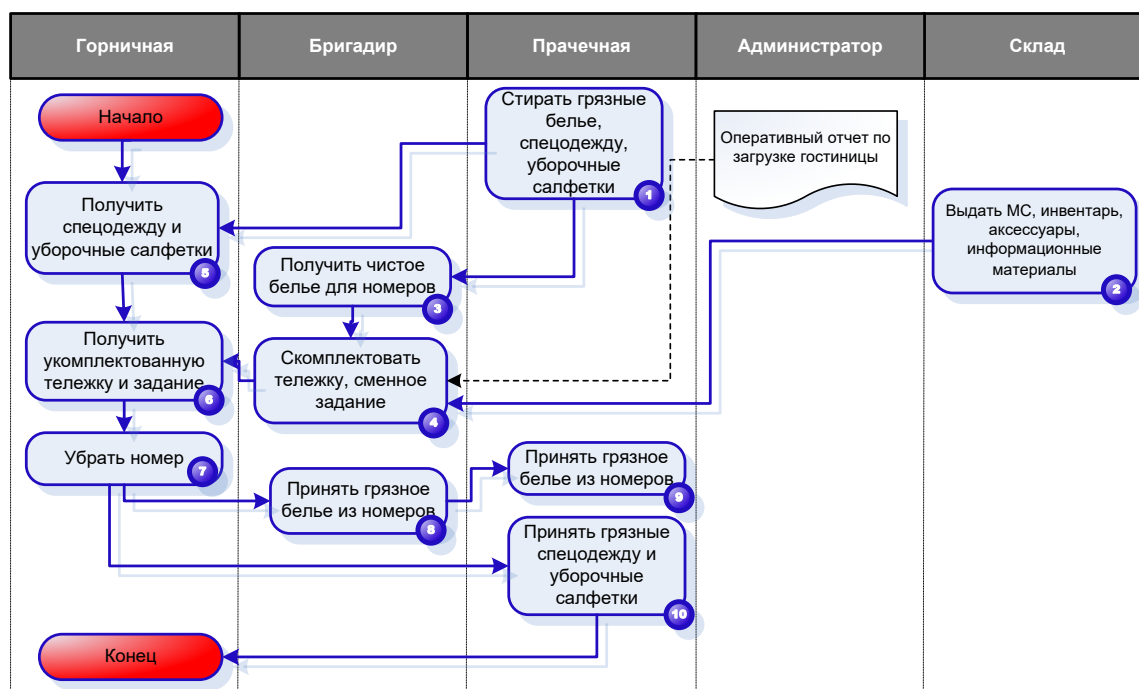


Рис. 2 Схема subprocessa «Уборка номеров» для горничной

**Задача 4.** Разработайте для гостиницы 3\* (50№, 100№, 200№, 500№) принципиальное планировочное решение «Процесса обработки белья в прачечной гостиницы» и комплект прачечного оборудования с учетом движения белья разного назначения:

Постельное белье – смена 1 раз/3дня

Махровые полотенца – смена ежедневно

Униформа персонала

Уборочный инвентарь

При расчетах учитывайте загрузку гостиницы летом 100%, зимой 30%, в межсезонье 60%. Как организовать работу персонала (сменность по сезонам)?

#### Задача 5.

Сформировать техническое задание на проектирование бытовых, подсобных, складских, технических помещений для хозяйственной службы гостиницы 3\* (50№, 100№, 200№, 500№). Предложить схематичные планировочные решения.

#### Задача 6.

Используя шаблоны документов, обоснуйте эффективность оборудования собственной прачечной в гостиницах 3\* (50№, 100№, 200№, 500№) в сравнении с процессом стирки белья на условиях аутсорсинга при различной среднегодовой загрузке гостиниц. Проанализируйте действующие в регионе прейскуранты на стирку белья, используйте их при своих расчетах

## ТЕХНИКО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ

к инвестиционному проекту ....

### ПРИОБРЕТЕНИЕ СТИРАЛЬНО-ОТЖИМНОЙ МАШИНЫ ДЛЯ ПРАЧЕЧНОЙ PRIMUS FX – 240

#### ЦЕЛЬ:

обеспечить сбалансированный и бесперебойный процесс стирки белья, за счет приобретения оборудования для целей, предусматривающих прогнозируемое увеличение мощности прачечной в связи с внедрением Стандарта «Текстильное оснащение номера»

#### ПРЕДПОСЫЛКИ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ:

В прачечной санатория установлены и функционируют две стирально – отжимные машины:

| Наименование оборудования | Марка        | Инв. номер | Год ввода в эксплуатацию |
|---------------------------|--------------|------------|--------------------------|
| Стирально-отжимная машина | PRIMUS FS 16 | ЯР 0002337 | 2006                     |
| Стирально-отжимная машина | PRIMUS FS 16 | ЯР 0002338 | 2006                     |

«Стандарт» определяет количество «внутренних» стирок белого белья - 3 раза в неделю. В настоящее время стирка цветного белья осуществляется один раз в неделю. Таким образом, с внедрением «стандарта» объемов стирки белья увеличивается, примерно, в 1,5 раза.

Кроме того, «Стандарт» определяет к использованию белье белого цвета.

В связи с тем, что полную замену цветного белья планируется выполнить планово в течение двух лет, в переходный период стирка и цветного, и белого белья будет осуществляться одновременно.

В настоящее время в обращении находится 80% цветного белья, стирка которого производится при режимах и с использованием стирального порошка для цветных текстильных изделий.

В тоже время, 20% белого белья обрабатываются на других режимах стирки, что требует дополнительного времени на сортировку (отделение от цветного), замачивание белья и проч.

Тем не менее, при стирке белого белья, даже при удлинении цикла обработки, увеличении нормы расхода моющих средств, использовании отбеливающих реагентов, качество стирки не всегда удовлетворительное. В результате производится перестирка белья, часто неоднократная, что приводит к увеличению нормы расхода моющих средств и отбеливателя, а стирка при повышенной температуре – к увеличению расхода электроэнергии. Но принимаемые меры к качественной стирке белого белья все равно не исключают преждевременную его выбраковку из-за «непростирова».

Приобретение импортной стиральной машины фирмы PRIMUS необходимо для решения выше изложенных задач.

#### ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ:

Приобретение импортной стиральной машины фирмы PRIMUS позволяет:

1. Обеспечить бесперебойный процесс стирки белья своими силами при прогнозируемом увеличении в 1,5 раза объемов стирки.
2. Экономить ресурсы, так как возросший объем стирки белья осуществляется силами предприятия. Себестоимость стирки 1 кг белья 27, 43 руб. Стоимость стирки 1 кг белья в прачечной контрагента города Калининграда, включая транспортные расходы 52, 30 руб. Объем стирки за 2014 год – около 45 тонн. Прогнозируемый объем стирки в 2015 году – 60 тонн. Прирост объемов стирки за счет изменения графика стирки белья по «Стандарту» – 15 тонн/год. Срок окупаемости 2,15 года (без учета роста производственной программы). Предполагаемая стоимость оборудования 796 660 руб.<sup>1</sup> на основе коммерческих предложений, сделанных к 21 ноября 2014 года.

<sup>1</sup> Курс евро 58,5817р. На 21.11.2014 стоимость 13600 евро

3. Экономить ресурсы на закуп запасного постельного белья при «внутренних» стирках за счет снижения количества номиналов (см. «Стандарт»)
4. Стиральная машина фирмы PRIMUS FX – 240 позволяет применить современное автоматическое дозирующее устройство жидких моющих средств - ЖМС. При этом дозирующее оборудование бесплатно устанавливает на стиральной машине поставщик ЖМС.
5. Эффективно стирать разными ЖМС белье разного назначения (белье с пищевыми загрязнениями, белье из блока медицинских услуг, белое постельное и махровое белье с различной степенью загрязнения и проч.).
6. Экономить ресурсы при использовании ЖМС: температурный и химический режимы обработки белья - более щадящие, что позволяет экономить электроэнергию и продлевает срок службы белья.
7. Осуществлять полный контроль качества стирки и не зависеть от внешнего контрагента.
8. Гибко организовать процессы стирки в зависимости от нужд производства. Исключить вынужденные технологические простои оборудования из-за обработки белья разного качества.

### **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ на оказание услуг прачечной для нужд гостиницы...**

При оказании услуг Исполнитель должен обеспечить полное соблюдение требований нормативных актов, регламентирующих данный вид деятельности, в том числе:

- Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- ГОСТ Р 52058-2003 «Услуги бытовые. Услуги прачечных. Общие технические условия»;
- Методические указания МУ 3.5.736-99 «Технология обработки белья в медицинских учреждениях» (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 16 марта 1999г.)
- СанПиН 2.1.2.2646-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы прачечных. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 10.06.2010 № 65»;
- СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»;
- СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий»;
- рекомендации Постановления Минтруда РФ от 24.07.1992 № 6 «Об утверждении норм времени на обработку белья в прачечных с механизированной, полумеханизированной и ручной обработкой белья»;
- Положение о государственном санитарно-эпидемиологическом нормировании, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24 июля 2000 г. №554.

Все услуги должны быть оказаны в соответствии с требованиями промышленной безопасности охраны труда, техники безопасности и электробезопасности законодательства РФ.

Все оказанные услуги должны быть исполнены новыми, не бывшими в употреблении, материалами и расходными средствами.

#### **1). Требования к оказанию услуг:**

Услуги должны оказываться по письменным заявкам Заказчика с надлежащим качеством, в полном объеме.



Услуги оказываются на территории Исполнителя. Вывоз и доставка белья производится силами и за счет Исполнителя.

Исполнитель обязан безвозмездно исправлять по требованию Заказчика все выявленные недостатки, если в процессе оказания услуг претендент допустил отступление от условий, ухудшившим качество услуг в течение 3-х дней с момента обнаружения и извещения Заказчиком выявленных недостатков.

При стирке белья необходимо соблюдать технологический режим стирки, отжима в зависимости от вида волокна, цвета, степени загрязненности.

Использовать современные высокоэффективные синтетические моющие, отбеливающие и пятновыводящие средства, соответствующие утвержденным ГОСТам или техническим условиям. Запрещается применять хлорсодержащие химические средства, щавелевую кислоту и каустическую соду, так как они разрушают структуру ткани.

Применять для периодического осветления белья и удаления серого налета и неприятного запаха комплексную процедуру отбеливания. После завершения технологического процесса стирки белье должно быть чистым, равномерно высушенным, не иметь пятен. Качество обработки белья определяется визуально.

При наличии пятен, которые не удаляются обычной стиркой и имеют ярко выраженный характер, применяется специальная обработка с использованием пятновыводящих средств.

**Белье, не подлежащее** глажению, должно подвергаться сушке.

Чистое белье должно быть аккуратно и правильно упаковано по наименованиям в чистые мешки или полотна.

Услуги должны быть оказаны собственными силами.

## **2). Порядок передачи и приемки услуг:**

Заказчик предварительно сортирует белье и укладывает по мешкам. Белье на прачке взвешивается, просматривается, оформляется накладная.

При приеме белья с прачки, Исполнитель пересчитывает его и взвешивает. Белье упаковывается в специальные пакеты для транспортировки чистого белья.

При завершении Услуг, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, Исполнитель представляет Заказчику счет, и Акт об оказанных услугах.

Заказчик в течение 10 дней со дня получения Акта об оказанных услугах обязан направить Исполнителю подписанный Акт или мотивированный отказ.

## **3). Условия и порядок оплаты услуг:**

Оплата осуществляется Заказчиком на основании выставленного Исполнителем счета.

Оплата осуществляется Заказчиком по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя на основании выставленного Исполнителем счета, актов об оказанных услугах, подписанных Сторонами по настоящему Договору, накладных по приему-сдаче белья, подписанных ответственными лицами с обеих Сторон.

**4).Срок оказания услуг:** с момента подписания договора и до 31.12.2014 г.

**5).Срок действия договора:** с момента подписания договора и до полного выполнения сторонами своих обязательств по договору.

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

*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  |
|-----------------|---|
| 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 |

#### *Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Проектирование гостиничной деятельности»*

| 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 |                                |
| Предпроектная подготовка гостиничного продукта   | ПКС-2<br>ПКС-5                                   | Работа на практических занятиях                       | устные ответы, участие в дискуссии              |                                 | устно; электронно (портал БРС) |
| Инвестиции в гостиничный бизнес                  | ПКС-2<br>ПКС-5                                   | Работа на практических занятиях                       | устные ответы, участие в дискуссии. Картограммы |                                 | устно; электронно (портал БРС) |
| Общие проектные требования и ти-                 | ПКС-2  | Работа на   | устные от-                                      |                                 | устно; элек-                   |

|  |                |                                 |   |         |  |
|--|----------------|---------------------------------|---|---------|--|
| пология строительных решений               | ПКС-5          | практических занятиях           | веты, участие в дискуссии                   |         | тронно (портал БРС)                            |
| Планировочные решения                      | ПКС-2<br>ПКС-5 | Работа на практических занятиях | устные ответы, участие в дискуссии, проекты |         | устно; электронно (портал БРС), защита проекта |
| Инженерные системы и оборудование гостиниц | ПКС-2<br>ПКС-5 | Работа на практических занятиях | устные ответы, участие в дискуссии, доклады |         | устно; электронно (портал БРС)                 |
| Экзамен                                    | ПКС-2<br>ПКС-5 |                                 |   | Экзамен | 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  |
|-----------------|---|
| 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 |

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 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 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<br>(рейтинговая<br>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. Предпроектная подготовка гостиничного продукта*

Цели и задачи проектирования гостиничного продукта. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг. Скелетная схема стандартов при проектировании гостиничной деятельности

Выбор типа материально-технической базы гостиницы при проектировании гостиничной деятельности

Организация производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения

Предпроектная подготовка при создании гостиничного продукта. Выбор видов услуг

Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей. Рыночные исследования. Сегмент и бренд. Определение типа продукта

Местоположение отеля. Выбор видов услуг. Основные причины успешности проекта

Экономические факторы. Временная стратегия. Рабочая группа

#### *Тема 2. Инвестиции в гостиничный бизнес*

Инвестиции в гостиничном бизнесе

Формы реального инвестирования в гостиничную деятельность

Перспективное решение проблемы привлечения инвестиций в гостиничный бизнес

Унификация бизнес-планирования по структуре и применяемым показателям

#### *Тема 3. Общие проектные требования и типология строительных решений*

Гостиница как объект проектирования и строительства  
Основные принципы, принимаемые во внимание при проектировании и сооружении здания гостиницы.

Технологические и экологические требования по проектированию.

Гостиничные стандарты в дизайне. Основные критерии. Бюджет – доходность. Этапы

#### *Тема 4. Планировочные решения*

Размещение гостиниц.

Требования к участку

Типы зданий гостиничных предприятий. Учет функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала.

Градостроительные требования к зданиям гостиниц.

Требования к зданию гостиницы. Автономность, внутренние, входные и выходные потоки.

Требования ко входу. Требования к лестницам

Жилые помещения с комплексом поэтажного обслуживания

Состав помещений приемно-вестибюльной группы, общественного питания, бытового обслуживания, развлекательного назначения, бизнес-центров, SPA-центров, спортивно-оздоровительного обслуживания, служебно-бытовых, административных и технических помещений. Требования к размещению.

Варианты схем этажей жилой части гостиницы. Условия и выбор оптимальных схем жилого этажа. Правило сокращения горизонтальных коммуникаций.

Помещения бытовые, служебные, хозяйственно-производственные

Доступность помещений для маломобильных групп населения

#### *Тема 5. Инженерные системы и оборудование гостиниц*

Требования и рекомендации к инженерной и технологической инфраструктуре, коммуникациям и системам безопасности. Требования к расположению элементов горизонтальных и вертикальных коммуникаций.

Отопление и теплоснабжение

Вентиляция и кондиционирование

Потребление воды. Водоподготовка. Подготовка горячей воды. Спринклерные установки. Система канализации

Электроснабжение и электрооборудование

Слаботочные и электронные системы и устройства

Рекомендации по оснащению системами уборки гостиничных помещений

Противопожарные требования

Санитарно-гигиенические требования

Специальные требования к гостиничной мебели

Специальные требования к предметам гостиничного интерьера и текстиля

Автоматизированные системы управления гостиничными комплексами

#### Комплекс тестовых заданий по дисциплине «Проектирование гостиничной деятельности»

С целью проверки приобретенных знаний предполагается использование тестовых заданий, которые бакалавры могут выполнять, как во время практических занятий, так и внеаудиторно.

#### Примерные тестовые задания

1. Выбор основного направления деятельности гостиничного предприятия с учетом внешних и внутренних факторов работы осуществляется на:

- а) институциональном уровне управления гостиницей;
- б) управленческом уровне управления гостиницей;

в) на всех уровнях управления гостиницей.

2. Организационная структура гостиничного предприятия — это построение организации в соответствии с:

- а) размерами гостиницы,
- б) потребностями обслуживающего персонала,
- в) потребностями управляющего персонала,

3. Что не относится к принципам построения организационной структуры управления гостиничным предприятием:

- а) четкость линий власти;
- б) соблюдение техники безопасности;
- в) разделение труда и специализация;
- г) разделение ответственности.

4. Наиболее эффективной организационной структурой гостиничного предприятия является:

- а) линейная организационная структура;
- б) линейно-функциональная (штабная) организационная структура;
- в) матричная организационная структура; г) любая из выше перечисленных структур.

5. Техническая структура гостиничного предприятия:

- а) представляет собой материальную базу гостиницы, образованную зданиями, оборудованием и технологиями;
- б) является гибкой, быстро меняющейся в зависимости от складывающейся ситуации.
- в) образована персоналом гостиницы

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

### **Основная литература:**

Проектирование гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс / М-во образования и науки РФ, Балт. федер. ун-т им. И. Канта, Ин-т рекреации, туризма и физ. культуры, 2015 on-line, 228 с.

### **Дополнительная литература:**

Маркетинг гостиничного предприятия [Текст] : методические рекомендации / Сочин. гос. ун-т, 2019. - 1 on-line, 132 с

### **Литература для самостоятельного изучения.**

Лихолетов В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания. Учебное пособие СПб: ИЦ "Интермедия", 2012

Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: Уч. пособие/ В.А.Романов и др. Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2007, 224 с.

Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. Уч. пособие. М.: Кнорус, 2010. —260 с.

Шматько Л. П. и др. Туризм и гостиничное хозяйство. –Ростов-на-Дону: Феникс, 2010 г.

Пастушенко В. Л. Проектирование гостиниц бизнес-класса. Учебное пособие. Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2009. - 94 с.

Никифоров, И.В. Стратегия управления инвестиционной привлекательностью в гостиничном бизнесе: монография / И.В. Никифоров.– СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2012

Белова С.К. Проектирование гостиничных и ресторанных предприятий. Учебное пособие.- М.: Компания Спутник+, 2 изд., 2008.- 112 с.

Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов. Учебник.- М.: Издат. центр «Академия», 2009.- 272 с.

Московские городские строительные нормы. Предприятия общественного питания. МГСН. 4.14-98. М.: 1998. — 70с.

Кусков А. С. Гостиничное дело. М. "Издательский дом Дашков и К", 2010.

Байлик С.И. Гостиничное хозяйство.- М: Проспект, 2007.

СНиП 2.08.02-89. Общественные здания и сооружения (с изменениями)

Московские городские строительные нормы. МГСН 4.16-98 – Гостиницы.

СанПиН 2.1.2.043-98 Гигиенические требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц Москвы

#### в) нормативные документы

1. Государственная система классификация гостиниц и других средств размещения (2005г.)
2. ГОСТ 12.1.004-91 ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования
3. ГОСТ 12.1.036-81 ССБТ. Шум. Допустимые уровни в жилых помещениях и общественных зданиях
4. ГОСТ 17.1.3.13-86 Охрана природы. Гидросфера. Общие требования к охране поверхностных вод от загрязнений
5. ГОСТ 17.4.3.04-85 Охрана природы. Почвы. Общие требования к контролю и охране от загрязнений
6. ГОСТ 2874-82 Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством
7. ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов
8. ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц
9. ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения
10. ГОСТ Р 50762-95 Общественное питание. Классификация предприятий
11. ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания. Общие требования
12. СанПиН 42-121-4719-88 Правила устройства, оборудования и содержания общежитий для рабочих, студентов, учащихся средних, специальных учебных заведений и профессионально-технических училищ
13. СанПиН 42-128-4690-88 Санитарные правила содержания территорий населенных мест
14. СНиП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий
15. СНиП 2.04.05-91 Отопление, вентиляция и кондиционирование
16. СНиП 2.07.01-89 Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений
17. СНиП 2.08.02-89 Общественные здания и сооружения
18. СНиП 3.05.01-85 Внутренние санитарно-технические системы
19. СНиП 3.05.04-85 Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации
20. СНиП 23-05-95 Естественное и искусственное освещение
21. ППБ 01-93 Правила пожарной безопасности в Российской Федерации
22. ВСН 62-91 Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения



## **6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ».**

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/>

*Наукометрические 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).

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

| Этапы деятельности   | Содержание деятельности   |   |
|--|---|---|
|  | Преподаватель   | Студент   |
| <b>Подготовка:</b> 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 |
| <b>Планирование:</b><br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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                          |
| <b>Сбор информации:</b> наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.  | Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью           | Собирает и систематизирует информацию по теме   |
| <b>Анализ информации,</b> формулирование выводов   | Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует   | Анализирует собранную информацию  |
| <b>Представление задания</b>   | Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям                         | Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации                                 |
| <b>Подведение итогов,</b> рефлексия и оценка   | Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.          | Участствует 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 «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ», ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.**

Для обучения дисциплине «Технология гостиничной деятельности» 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 постранично-

го просмотра изданий, копирования или распечатки текста, создания закладок и комментариев, формирования и загрузки 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.

## **9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ».**

Во время учебных занятий по дисциплине «Технология 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-библиграфические 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 |
|-------------------------|---|--|
| 205                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23  |
| 204                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>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 флипчатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчатом, 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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«Профессиональная этика и сервисная деятельность»**

для студентов **2 курса очной формы обучения**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

Калининград  
2021



## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....   | 4  |
| 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ.....  | 5  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                | 10 |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                      | 11 |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....                   | 24 |
| 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....   | 25 |
| 7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....    | 26 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....    | 26 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... | 29 |

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**1.1. 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.

*Задачи дисциплины:*

1. Предоставить информацию о теоретических основах профессиональной этики и сервисной деятельности;
2. способствовать формированию умений и навыков в области деловых взаимоотношений;
3. формировать у студентов полное представление об особенностях реализации профессиональной этики в профессиональной сфере деятельности.

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

| Код компетенции | Результаты освоения образовательной программы   | Результаты обучения по дисциплине  |
|-----------------|---|--|
| УК-3            | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                               | <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           | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | <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 обще-</p>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | ния в сфере гостеприимства, владеть знаниями о профессиональной культуре специалиста по культуре |
|--|--|--|

### 1.3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика и сервисная деятельность» представляет собой дисциплину обязательной части, (Б1.0.08.) подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль бакалавриата «Управление гостиничным бизнесом».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице.

Дисциплина изучается: на втором курсе в 4 семестре. Форма отчетности – зачет с оценкой.

## 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ

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

| курс                  | количество зачетных единиц/объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |         | часы на итоговый контроль | Форма контроля  |
|-----------------------|--|-----|-------------------------------|--------|-----|---------|---------------------------|-----------------|
|                       |  |     | лекц.                         | Практ. | КСР | самост. |                           |                 |
| Очная форма обучения  |  |     |                               |        |     |         |                           |                 |
| 2                     | 5                                      | 180 | 40                            | 40     | 16  | 83,75   | 0,25                      | зачет с оценкой |
| зачная форма обучения |  |     |                               |        |     |         |                           |                 |
| 2                     | 5                                      | 180 | 8                             | 16     | 4   | 151,75  | 0,25                      | зачет           |

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

## Тематический план

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины.                | Всего (часы)    | В том числе  |                           |                                | Сам. Работа |
|---|-----------------|--|---------------------------|--------------------------------|-------------|
|   |                 | Контактная работа (во взаимодействии с преподавателем), часы |                           |                                |             |
|   |                 | Занятия лекционного типа                                     | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельно работы |             |
| Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры                         | 12              | 6  | 6                         | 4                              | 10          |
| Тема 2. Понятие профессиональной этики                                      | 12              | 4  | 4                         | 2                              | 4           |
| Тема 3. Этика управления  | 12              | 4  | 4                         |                                | 14          |
| Тема 4. Этика работника   | 12              | 6  | 6                         |                                | 12          |
| Тема 5. Этикет как социальное явление                                       | 12              | 4  | 4                         |                                | 6           |
| Тема 6. Понятие и требования современного этикета. Этикет делового человека | 14              | 4  | 4                         | 2                              | 12          |
| Тема 7. Культура одежды делового человека                                   | 12              | 6  | 6                         | 4                              | 14          |
| Тема 8. Культура поведения в общественных местах                            | 12              | 6  | 6                         | 4                              | 11,75       |
| Иная контактная работа  | 0,25            |  |                           |                                |             |
| Всего часов   |                 | 40   | 40                        | 16                             | 83,75       |
| Итого   | 180             |  |                           |                                |             |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация                              | Зачет с оценкой |  |                           |                                |             |

## Тематический план заочная форма

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины. | Всего (часы) | В том числе  |  |  | Сам. Работа |
|--|--------------|--|--|--|-------------|
|  |              | Контактная работа (во взаимодействии с преподавателем), часы |  |  |             |
|  |              |  |  |  |             |

|   |      | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельной работы |        |
|---|------|--------------------------|---------------------------|---------------------------------|--------|
| Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры                         | 12   | 2                        | 2                         |                                 | 30     |
| Тема 2. Понятие профессиональной этики                                      | 12   | 2                        | 2                         |                                 | 30     |
| Тема 3. Этика управления  | 12   | 2                        | 2                         |                                 | 20     |
| Тема 4. Этика работника   | 12   | 2                        | 2                         |                                 | 20     |
| Тема 5. Этикет как социальное явление                                       | 12   |                          | 2                         |                                 | 20     |
| Тема 6. Понятие и требования современного этикета. Этикет делового человека | 14   |                          | 2                         | 2                               | 20     |
| Тема 7. Культура одежды делового человека                                   | 12   |                          | 2                         | 2                               | 24     |
| Тема 8. Культура поведения в общественных местах                            | 12   |                          | 2                         |                                 | 11,75  |
| Иная контактная работа  | 0,25 |                          |                           |                                 |        |
| Всего часов   |      | 8                        | 16                        | 4                               | 151,75 |
| Итого   | 180  |                          |                           |                                 |        |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация                              |      | Зачет                    |                           |                                 |        |

*Содержание основных разделов курса*

| № п/п | Наименование темы                           | Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме  |
|-------|---|--|
| 1     | Этика как наука и явление духовной культуры | Предмет и основные понятия этики.<br>Происхождение терминов "этика", "мораль", "нравственность".<br>Теоретическая и нормативная этика.<br>Регуляторы морального поведения, общие моральные понятия<br>Противоречивость понятий "счастье" и "добродетель", "долг" и выгода.<br>Основные этические учения. |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | <p>Этические учения в немецкой классической философии.</p> <p>Этика Нового времени.</p>  |
| 2 | Понятие профессиональной этики                                      | <p>Понятие и предмет изучения профессиональной этики.</p> <p>Задачи и основные принципы профессиональной этики.</p> <p>Содержание профессиональной этики.</p> <p>Определение понятия этикет.</p> <p>Виды профессиональной этики.</p> |
| 3 | Этика управления  | <p>Основные типы управления.</p> <p>Профессиональная этика менеджера.</p> <p>Стили руководства.</p>  |
| 4 | Этика работника   | <p>Этика партнерских отношений в сфере туризма.</p> <p>Соблюдение этических норм в отношениях руководителей и подчинённых.</p> <p>Стили управления в гостиничной сфере деятельности.</p>   |
| 5 | Этикет как социальное явление                                       | <p>Поведенческая культура.</p> <p>История формирования этикета.</p> <p>Понятие и содержание современного этикета.</p>  |
| 6 | Понятие и требования современного этикета. Этикет делового человека | <p>Требования современного этикета.</p> <p>Этикет делового человека.</p> <p>Создание профессионального имиджа.</p> <p>Деловой этикет в переписке.</p> <p>Служебный этикет.</p>   |
| 7 | Культура одежды делового человека                                   | <p>Внешний облик делового мужчины.</p> <p>Особенности внешнего облика деловой женщины.</p>   |
| 8 | Культура поведения в общественных местах                            | <p>Особенности делового общения с представителями различных культур.</p> <p>Организация приемов и презентаций.</p> <p>Этикетные нормы и предписания.</p>   |

*Тематика практических занятий*

| №<br>п/п | Наименование темы                                   | Содержание темы занятия  |
|----------|---|--|
| 1        | Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры | 1. Этика как наука, ее предмет, функции, круг проблем.<br>2. Основные этапы развития этики.<br>3. Основные категории этики<br>4. Специфика нравственной регуляции общественных отношений                           |
| 2        | Тема 2. Понятие профессиональной этики              | 1. Понятие общения, его виды, структура и уровни.<br>2. Коммуникативный аспект общения.<br>3. Перцептивный аспект общения.<br>4. Интерактивный аспект общения.<br>5. Особенности общения в профессиональной сфере. |
| 3        | Тема 3. Этика управления                            | 1. Речевые средства общения. Барьеры речи.<br>2. Неречевые средства общения, их интерпретация.<br>3. Сознательное и бессознательное в невербалике.   |
| 4        | Тема 4. Этика работника                             | 1. Категории профессиональной этики<br>2. Этические принципы профессиональной деятельности<br>3. Этические нормы профессиональной деятельности   |
| 5        | Тема 5. Этикет как социальное явление               | 1. Основные принципы и правила делового этикета.<br>2. Деловой этикет в различных странах мира (по выбору).  |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 6. | Тема 6. Понятие и требования современного этикета. Этикет делового человека | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конфликты в деловом общении, их виды.</li> <li>2. Причины и структура конфликтов.</li> <li>3. Динамика конфликта, стили поведения в нем.</li> <li>4. Пути разрешения конфликтов.</li> </ol> |
| 7  | Тема 7. Культура одежды делового человека                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Культурные характеристики этикетного поведения.</li> <li>2. Культура одежды делового человека.</li> <li>3. Этика бизнеса в России.</li> </ol>   |
|    | Тема 8. Культура поведения в общественных местах                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация приемов и презентаций, переговоров и бесед.</li> <li>2. Застолье в системе делового общения: этикетные нормы и предписания.</li> <li>3. Имидж делового человека.</li> </ol>     |

*Тематика самостоятельных работ*

| Наименование темы                                   | Тематика самостоятельных работ  |
|---|---|
| Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры | <p>Каковы особенности этики как науки.</p> <p>Характеристика этической проблематики.</p> <p>Характеристика общения как взаимодействия партнеров.</p>  |
| Тема 2. Понятие профессиональной этики              | <p>Принципы этики деловых отношений.</p> <p>Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере</p>   |
| Тема 3. Этика управления                            | <p>Понятие корпоративной этики.</p> <p>Механизмы влияния культурных традиций на деловые контакты народов мира.</p>  |
| Тема 4. Этика работника                             | <p>Сравнительный анализ правил делового общения в различных странах.</p> <p>Современная ситуация в России с точки зрения этики делового общения.</p> <p>Варианты развития этики бизнеса в России.</p> |



|   |   |
|---|---|
|   |   |
| Тема 5. Этикет как социальное явление                                       | Принципы делового общения.  |
| Тема 6. Понятие и требования современного этикета. Этикет делового человека | Правила делового застолья   |
| Тема 7. Культура одежды делового человека                                   | Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.<br>Особенности внешнего облика деловой женщины. |
| Тема 8. Культура поведения в общественных местах                            | Виды деловых приемов.<br>Искусство комплимента.<br>Правила вручения подарков, сувениров.              |

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

- электронные образовательные ресурсы БФУ им. И. Канта ( [lms-3.kantiana.ru](http://lms-3.kantiana.ru) / [brs.kantiana.ru](http://brs.kantiana.ru)).
- материалы лекций
- материалы практических занятий
- учебно-методическая литература
- информационные ресурсы «Интернета»
- методические рекомендации и указания
- фонды оценочных средств.

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

- 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 3<br>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | Ориентировочный (начальный) | знание сущности, структуры и видов профессиональной коммуникации, об этике как науке и явлении духовной культуры.                  | Устный опрос, дискуссия, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.<br>Балльная оценка от 0-5. |
|   | Деятельностный (основной)   | умение правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению, осознавать и соблюдать принципы деловой этики. | Контрольная работа, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.<br>Балльная оценка от 0-5.      |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | Контрольно-корректировочный (завершающий) | владение необходимым уровнем знаний в области делового взаимодействия (устного и письменного) с иностранными партнерами.               | Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5. |
| ОПК 3<br>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | Ориентировочный (начальный)               | знания о нормативных образцах личности, этике сферы бизнеса и рекламы, знать вопросы управленческой этики, типы партнерских отношений. | Устный опрос, дискуссия, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.<br>Балльная оценка от 0-5.  |
|  | Деятельностный (основной)                 | умение формировать представления о содержании, формах и национальных особенностях в области профессио-                                 | Контрольная работа, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументирован-   |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | нальной коммуни-<br>кации.   | ность,<br>логичность и по-<br>следовательность,<br>фактологическая<br>точность,<br>корректность вы-<br>водов и форму-<br>лировок.<br>Балльная оценка<br>от 0-5.   |
|  | Контрольно-<br>корректировочный<br>(завершающий) | владение навыками<br>этикетного общения<br>в сфере гостепри-<br>имства, владеть<br>знаниями о профес-<br>сиональной культу-<br>ре специалиста по<br>культуре | Подготовка и за-<br>щита итогового<br>проекта по дис-<br>циплине.<br>Критерии оценки:<br>полнота и содер-<br>жательность, ар-<br>гументирован-<br>ность,<br>логичность и по-<br>следовательность,<br>фактологическая<br>точность,<br>корректность вы-<br>водов и форму-<br>лировок. Отдель-<br>но оценивается<br>презентация про-<br>екта. По итогам<br>защиты выстав-<br>ляется балльная<br>оценка от 0-5. |

### **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 установленного контроля.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **зачет с оценкой**. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение модуля и призван выявить уровень, проч-

ность 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.

По итогам *зачета с оценкой* выставляется оценка по шкале: «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».  
Оценка выставляется по данным БРС БФУ им. Канта.

### **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 «Профессиональная этика и сервисная деятельность» 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 (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 со-

ответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине.

Зачет с оценкой проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса.

Форма проведения зачета должна быть доведена до студентов.

***Вопросы к зачету:***

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.

## Критерии оценивания ответа студента на зачете

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

4. работа на лекциях;
5. активная работа на семинаре (выступление с презентацией, решение ситуационных задач, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса);
6. промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины должно быть пройдено на положительную оценку.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **зачет с оценкой**. 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: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

### 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 тренингах.

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, 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. Либо устный опрос проводится в течение семинарского занятия по заранее выданной тематике. Вопросы по темам практических занятий

2 Дискуссия Дискуссия проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Презентация по темам практических занятий

3 Тест Проводится на семинарских занятиях или вне аудитории. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. 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

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.

**в. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

#### Тематика рефератов, докладов

| № п/п | Наименование темы | Тематика рефератов |
|-------|-------------------|--------------------|
|-------|-------------------|--------------------|

|    |   |  |
|----|---|--|
| 1. | Этика как наука и явление духовной культуры                         | Особенности этики как науки. Характеристика этической проблематики.<br>Нравственная ситуация в современном мире.   |
| 2. | Понятие профессиональной этики                                      | Этические принципы профессиональной деятельности. Этические нормы профессиональной деятельности.                   |
| 3  | Этика управления  | Способы влияния на партнера в профессиональном общении. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. |
| 4  | Этика работника   | 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.               |
| 7  | Культура одежды делового человека                                   | Стили в одежде.  |
| 8  | Культура поведения в общественных местах                            | Этикет приветствий, представлений, прощаний. Телефонный разговор. Культура деловых споров и дискуссий.             |

### Пример тестовых и контрольных заданий

**1. Как долго можно держать абонента в режиме ожидания в ситуации делового общения?**

- А). Это недопустимо.
- Б). В зависимости от времени, необходимого для поиска информации.
- В) Не более 3 минут
- Г). Не более 1 минуты

**2. После какого звонка следует снимать трубку в ситуациях делового общения?**

- А) После первого звонка
- Б). После третьего
- В). Сразу.
- Г). После пятого.

**3. После какого звонка включается автоответчик в ситуациях делового общения?**

- А). После четвертого

- Б). После второго
- В). Не имеет принципиального значения
- Г). Все ответы неверны

**4. Где следует размещать бейдж?**

- А). На левой стороне груди
- Б). На правой стороне груди
- В). На шее
- Г). Все ответы неверны

**5. Реакция делового человека на комплимент - это:**

- А). Ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу
- Б). Ответный комплимент
- В). Благодарность
- Г). Молчание

**6. Единственный допустимый вид контакта в ситуациях делового общения – это:**

- А). Рукопожатие
- Б). Похлопывание
- В). Поцелуй
- Г). Все ответы неверны

**7. Для соискания работы за рубежом ключевым документом является:**

- А). CV
- Б). Резюме
- В). Аппликационное письмо
- Г). Все вышеперечисленное

**8. Наиболее распространенный формат резюме – это:**

- А). Комбинированный
- Б). Обратный хронологический
- В). Функциональный
- Г). Изысканный

**9. Во время телефонного разговора в кабинет делового человека заходит посетитель. Какова реакция делового человека?**

- А). Прервать телефонный разговор и обсудить проблему посетителя
- Б). Попросить посетителя выйти и завершить разговор

- В). Попросить посетителя присесть и завершить разговор  
 Г). Не следует вести телефонные разговоры в часы приема

**10. Визитная карточка, на которой не обозначены ФИО сотрудника, называется:**

- А). Корпоративная  
 Б). Визитная карточка для коротких встреч и переговоров  
 В). Бейдж  
 Г). Персональная деловая визитная карточка

### **Критерии оценивания знаний**

| Баллы (рейтинговая оценка)                         | Оценка              |
|--|---------------------|
| Не менее 85% от максимальной суммы баллов          | отлично             |
| Не менее 65% суммы баллов от максимально возможной | хорошо              |
| Менее 50% суммы баллов от максимально возможной    | удовлетворительно   |
| Менее 40% суммы баллов от максимально возможной    | неудовлетворительно |

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

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.

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    |

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. 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.</p> | Темы рефератов (докладов).                |
| 2     | Устный опрос, дискуссия          | 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     | Защита итогового проекта         | Проводится во время зачета. Позволяет оценить уровень освоения компетенций по дисциплине (ориентировочный (начальный); деятельностный (основной), контрольно-корректировочный (завер-  | Темы итогового проекта.                   |

|    |                   |  |   |
|----|-------------------|--|---|
|    |                   | шающий).   |   |
| 4. | зачет по вопросам | Проводятся в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. | Комплект вопросов к экзамену/зачету, работа на практических занятиях. |

## 5. список литературы

### 5.1. список основной литературы:

1. Матолыгина Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Текст] : учеб. пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова, 2013. - 160 с. 30

### 5.2. 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

## 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](http://park-kosa.ru)- официальный сайт Национальный парк "Куршская коса" [Электронный ресурс]
8. [http:// visit-kaliningrad.ru](http://visit-kaliningrad.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
34. <https://e.lanbook.com/>. Официальный сайт электронной библиотеки «Лань».

## 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:<br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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.          | Участствует 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 выяснения 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.

Справочные правовые системы «Гарант», «КонсультантПлюс».

| Номер учебной аудитории | Перечень основного оборудования   | Адрес (местоположение) учебных аудиторий |
|-------------------------|---|--|
| 405                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23  |

**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**  
**«ПСИХОЛОГИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА**  
**И ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»**

для студентов **2 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным  
бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград**  
**2021**

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....  | 3  |
| 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕТСТВЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ .....       | 5  |
| 3. ПЕЧЕНЬ НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА» .....                              | 8  |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА» .....                                  | 15 |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....   | 22 |
| 6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....   | 23 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....   | 23 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ. .... | 24 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....   | 24 |

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины (модуля)

«Психология гостеприимства и организация гостиничного дела».

Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки прикладного бакалавра по направлению «Гостиничное дело» (профиль «Гостиничная деятельность»).

Учебная дисциплина «Психология гостеприимства и организация гостиничного дела» относится к «Модулю психологических аспектов гостиничной деятельности».

Дисциплина изучается в 4 семестре, по итогам курса студентами сдается зачет.

Объем дисциплины «Психология гостеприимства и организация гостиничного дела» 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 «Психология гостеприимства и организация гостиничного дела» составляет 144 часов, в том числе аудиторная нагрузка составляет 92,25 часов, самостоятельная работа студентов – 51,75 часа, 4 зачетных единицы.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Психология гостеприимства и организация гостиничного дела», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины «Психология гостеприимства и организация гостиничного дела» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

|  |  |
|--|--|
| УК – 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                | 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. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | Знать: особенности сервисной деятельности в различных странах, принципы построения и функционирования организационных структур   |
|  | Уметь: контролировать выполнение технологических процессов, контролировать качество гостиничных услуг; организовать работу функциональных служб гостиниц; принимать управленческие решения и управлять персоналом функциональных служб |
|  | Владеть: навыками интерпретации жестов и мимики при  |



|  |  |
|--|--|
|  | общении в профессиональной деятельности, владеть приемами и методами организации производственно-технологической деятельности служб гостиниц |
|--|--|

**Место дисциплины в структуре** Основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом»:

*Психология гостеприимства и организация гостиничного дела* - дисциплина является частью модуля психологических аспектов гостиничной деятельности, включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. Дисциплина изучается на 2 курсе, по итогам курса студентами сдается зачет.

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 - 3             | 1. Основы психологии и интеркультурной адаптации<br>2. Психология делового общения<br>3. Основы коммуникации<br>4. Технологии гостиничной деятельности | Психология гостеприимства и организация гостиничного дела | 1. Имиджелогия и конфликтология<br>2. Профессиональная этика и сервисная деятельность<br>3. Управление персоналом гостиничных предприятий |
| ОПК-3              |  |   |   |

**Объем дисциплин** в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

| курс                   | количество ЗЕ /<br>объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |         | часы на<br>итоговый<br>контроль | Форма<br>контроля |
|------------------------|--------------------------------|-----|-------------------------------|--------|-----|---------|---------------------------------|-------------------|
|                        |                                |     | Лекц.                         | Практ. | КСР | Самост. |                                 |                   |
| Очная форма обучения   |                                |     |                               |        |     |         |                                 |                   |
| 2                      | 4                              | 144 | 40                            | 40     | 12  | 51,75   | 0,25                            | зачет             |
| Заочная форма обучения |                                |     |                               |        |     |         |                                 |                   |
| 2, 3                   | 6                              | 216 | 16                            | 20     |     | 166,4   | 0,25/0,35                       | Зачет<br>Экзамен  |

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕТСТВЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

### Тематический план (очная форма обучения)

| Темы   | Количество часов |                    |                |           |                   |
|--|------------------|--------------------|----------------|-----------|-------------------|
|  | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |                |           | Самостоят. работа |
|  |                  | Лекции             | Практ. занятия | КСР       |                   |
| Тема 1. Встреча гостей.<br>Традиции встречи гостей в гостиницах и ресторанах.                    | 5                | 2                  | 3              |           | 2                 |
| Тема 2. Свойства личности как субъекта общения.<br>Возрастные особенности гостей.                | 7                | 3                  | 3              | 1         | 5                 |
| Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста индустрии гостеприимства.                     | 10               | 5                  | 4              | 1         | 4                 |
| Тема 4. Технология поведения в конфликтных ситуациях.  | 7                | 3                  | 3              | 1         | 4                 |
| Тема 5. Требования к внешнему виду сотрудников индустрии гостеприимства.                         | 6                | 3                  | 2              | 1         | 3                 |
| Тема 6. Психология внутри коллектива индустрии гостеприимства.                                   | 7                | 3                  | 3              | 1         | 5                 |
| Тема 7. История развития индустрии гостеприимства, ее значение и место в туризме.                | 6                | 3                  | 2              | 1         | 4                 |
| Тема 8. Понятие индустрии гостеприимства.  | 4                | 2                  | 2              |           | 3                 |
| Тема 9. Сегментация рынка гостиничных услуг.   | 6                | 2                  | 3              | 1         | 3                 |
| Тема 10. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения.                   | 7                | 3                  | 3              | 1         | 4                 |
| Тема 11. Общие требования к гостиницам.  | 7                | 3                  | 3              | 1         | 5                 |
| Тема 12. Информационная структура в гостиничных предприятиях.                                    | 6                | 2                  | 3              | 1         | 3                 |
| Тема 13. Организационная структура гостиничных предприятий различного типа.                      | 7                | 3                  | 3              | 1         | 4                 |
| Тема 14. Профессиональные требования и профессиональная этика работников гостиничных предприятий | 7                | 3                  | 3              | 1         | 2,75              |
| <i>Иная контактная работа</i>  | <i>0,25</i>      |                    |                |           |                   |
| <b>Итого часов</b>   | <b>92</b>        | <b>40</b>          | <b>40</b>      | <b>12</b> | <b>51,25</b>      |
| Зачет 4  | <b>144</b>       |                    |                |           |                   |
|  | <b>4 ЗЕ*</b>     |                    |                |           |                   |

### Тематический план (заочная форма обучения) – 4 семестр 2 курс

| Темы | Количество часов |                    |  |                   |
|------|------------------|--------------------|--|-------------------|
|      | Всего            | Аудиторные занятия |  | Самостоят. работа |
|      |                  | в том числе        |  |                   |

|   | аудиторных   | Лекции | Практ. занятия | КСР | работа       |
|---|--------------|--------|----------------|-----|--------------|
| Тема 1. Встреча гостей.<br>Традиции встречи гостей в гостиницах и ресторанах.     | 0,5          | 0,5    |                |     | 8            |
| Тема 2. Свойства личности как субъекта общения.<br>Возрастные особенности гостей. | 4            | 2      | 2              |     | 8            |
| Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста индустрии гостеприимства.      | 9            | 3      | 6              |     | 11           |
| Тема 4. Технология поведения в конфликтных ситуациях.                             | 3            | 1      | 2              |     | 8            |
| Тема 5. Требования к внешнему виду сотрудников индустрии гостеприимства.          | 0,5          | 0,5    |                |     | 8            |
| Тема 6. Психология внутри коллектива индустрии гостеприимства.                    | 3            | 1      | 2              |     | 8,25         |
| Итого часов   | <b>20</b>    | 8      | 12             |     | <b>51,25</b> |
| Контроль  | 4            |        |                |     |              |
| <i>Иная контактная работа</i>   | <i>0,25</i>  |        |                |     |              |
| Зачет   | <b>108</b>   |        |                |     |              |
|   | <b>3 ЗЕ*</b> |        |                |     |              |

### Тематический план (заочная форма обучения) – 5 семестр 3 курс

| Темы  | Количество часов   |                |     |  |                   |
|---|--------------------|----------------|-----|--|-------------------|
|   | Аудиторные занятия |                |     |  | Самостоят. работа |
|   | Всего аудиторных   | в том числе    |     |  |                   |
| Лекции  |                    | Практ. занятия | КСР |  |                   |
| Тема 1. История развития индустрии гостеприимства, ее значение и место в туризме.               |                    | 0,5            |     |  | 5                 |
| Тема 2. Понятие индустрии гостеприимства.   |                    | 0,5            |     |  | 5                 |
| Тема 3. Сегментация рынка гостиничных услуг.  |                    | 1              |     |  | 10                |
| Тема 4. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения.                   |                    | 2              | 2   |  | 10                |
| Тема 5. Общие требования к гостиницам.  |                    | 1              | 2   |  | 13                |
| Тема 6. Информационная структура в гостиничных предприятиях.                                    |                    | 1              |     |  | 15                |
| Тема 7. Организационная структура гостиничных предприятий различного типа.                      |                    | 1              | 2   |  | 12                |
| Тема 8. Профессиональные требования и профессиональная этика работников гостиничных предприятий |                    | 1              | 2   |  | 12,65             |
| Итого часов   | <b>16</b>          | <b>8</b>       | 8   |  | <b>82,65</b>      |
| <i>Иная контактная работа</i>   | <i>0,35</i>        |                |     |  |                   |
| <i>Контроль</i>   | <i>9</i>           |                |     |  |                   |
| Экзамен   | <b>108</b>         |                |     |  |                   |
|   | <b>3 ЗЕ*</b>       |                |     |  |                   |

### Содержание разделов дисциплины

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. Возрастные особенности гостей.

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. Возрастные особенности гостей.

Тема 3. 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.

Понятие конфликта. Виды конфликтов в гостинице и ресторанах и их особенности. Жалобы клиентов и способы их урегулирования, работа по их упреждению.

Тема 5. Требования к внешнему виду сотрудников 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 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. Классификации гостиниц. Система классификации гостиниц в России и в мире

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.

Типология гостиниц. Основные типы гостиничных предприятий (отель, отель-люкс, гостиница - апартамент, гостиница экономического класса, мотель, пансион, бунгало, ботель и т.д.).

Тема 11. 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.

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.

Собственные стандарты гостиниц и стиль обслуживания. 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 разделения 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.

Малые гостиницы. Характеристика малых форм организации гостиничного бизнеса.

Тема 11. Информационная структура в гостиничных предприятиях. Программные комплексы автоматизации гостиниц. Основные этапы бронирования через Интернет.

Тема 12. 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 13. 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.

### **3. ПЕЧЕНЬ НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»**

Дисциплина «Психология гостеприимства и организация гостиничного дела» предусматривает самостоятельную работу бакалавров. В структуре самостоятельной работы предусмотрено 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.

## Тематика самостоятельных работ

| №<br>п/п | Наименование<br>темы   | Тематика практических заданий  |
|----------|--|--|
| 1        | Тема 1. Встреча гостей.<br>Традиции встречи гостей в гостиницах и ресторанах.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем состоит различие и сходство в межкультурных особенностях европейских и азиатских народов?</li> <li>2. Представьте структуру и содержание деловых переговоров между представителями различных культур?</li> <li>3. В чем состоит особенность межкультурной и социокультурной компетенций?</li> </ol>  |
| 2        | Тема 2. Свойства личности как субъекта общения. Возрастные особенности гостей. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте определение понятия «темперамент» и назовите типы темперамента.</li> <li>2. Охарактеризуйте каждый из типов темперамента.</li> <li>3. Дайте определение понятия «Характер» и назовите его составляющие.</li> <li>4. Разграничьте понятие «здатки», «склонность», «талант».</li> <li>5. В чем состоят различие и сходство понятий «индивидуальность» и «личность»?</li> <li>6. Назовите сферы индивидуальности и личности человека.</li> <li>7. Назовите возрастные группы людей.</li> <li>8. Приведите примеры особенностей трех групп при заселении.</li> </ol> |
| 3        | Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста индустрии гостеприимства    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем состоит особенность коммуникативной компетентности специалиста по гостеприимству?</li> <li>2. Объясните понятие сервисной ментальности.</li> <li>3. Представьте виды взаимодействия субъектов коммуникации в сфере гостеприимства.</li> <li>4. Вербальная и невербальная коммуникация в сфере гостеприимства.</li> </ol>   |
| 4        | Тема 4. Технология поведения в конфликтных ситуациях                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что изучает конфликтология?</li> <li>2. Дайте понятие «конфликт» и назовите его виды.</li> <li>3. Особенности конфликтов в гостиницах и ресторанах.</li> <li>4. Способы урегулирования жалоб клиентов.</li> <li>5. Пути профилактики возникновения жалоб.</li> </ol>   |
| 5        | Тема 5. Требования к внешнему виду сотрудников индустрии гостеприимства        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем состоят требования к внешнему виду сотрудников предприятий индустрии гостеприимства?</li> <li>2. Значение униформы сотрудников гостиницы/ресторана.</li> <li>3. Влияние цвета на клиента.</li> <li>4. В чем заключается специфика дизайна интерьера предприятий индустрии гостеприимства?</li> </ol>   |
| 6        | Тема 6. Психология внутри коллектива индустрии гостеприимства                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте дефиниции следующим понятиям: «группа», «коллектив», «команда».</li> <li>2. В чем заключается психологический климат внутри коллектива предприятий индустрии гостеприимства?</li> <li>3. ВУ чем состоит психологическая совместимость сотрудников предприятия индустрии гостеприимства?</li> <li>4. Корпоративность, командный дух – плюсы и минусы.</li> </ol>  |
| 7        | Тема 7. Сегментация рынка гостиничных услуг                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие «сегментация рынка», «сегмент рынка».</li> <li>2. Признаки сегментации.</li> <li>3. Сегментация туристского рынка по нескольким признакам.</li> </ol>  |
| 8        | Тема 8.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стандартная классификация средств размещения ВТО.</li> </ol>   |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    | Классификации гостиниц. Система классификации гостиниц в России                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Классификация гостиниц по разрядам Система классификации гостиниц в России и в мире.</li> <li>3. Специфика американской классификации отелей.</li> <li>4. Критерии, по которым осуществляется классификация гостиничных предприятий.</li> </ol>   |
| 9  | Тема 9. Типология гостиниц  | Основные типы гостиничных предприятий по их функциональному назначению (отель, отель-люкс, гостиница - апартамент, гостиница экономического класса, мотель, пансион, бунгало, ботель и т.д.),   |
| 10 | Тема 10. Понятие «гостиничная услуга». Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницами. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие «гостиничная услуга».</li> <li>2. Характеристика и специфические особенности гостиничных услуг.</li> <li>3. Перечень услуг, предоставляемых гостиницами.</li> <li>4. Основные и дополнительные услуги.</li> <li>5. Предоставление услуг питания.</li> <li>6. Качество предоставляемых услуг.</li> <li>7. Общие требования ко всему персоналу гостиничных предприятий.</li> </ol>  |
| 11 | Тема 11. Информационная структура в гостиничных предприятиях.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Программные комплексы автоматизации гостиниц.</li> <li>2. Основные этапы бронирования через Интернет.</li> <li>3. Рынок автоматизированных систем управления.</li> <li>4. Особенности функционирования АСУ в отелях.</li> <li>5. Автоматизация управления гостиницей.</li> </ol>  |
| 12 | Тема 12. Организационная структура гостиничных предприятий различного типа.                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные службы гостиничного предприятия.</li> <li>2. Особенности работы службы бронирования, типы бронирования, этапы бронирования.</li> <li>3. Характеристика службы приема и размещения.</li> <li>4. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Особенности обслуживания VIP- гостей.</li> <li>5. Организация и размещение туристских групп.</li> <li>6. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя.</li> </ol> |
| 13 | Тема 13. Профессиональные требования и профессиональная этика работников гостиничных предприятий      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные правила поведения и положительные качества работников сферы гостеприимства, культура обслуживания.</li> <li>2. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.</li> <li>3. Особенности контакта персонала гостиниц с клиентами.</li> <li>4. Этикет телефонных переговоров.</li> <li>5. Конфликтные ситуации и их разрешения.</li> </ol>   |
| 14 | Тема 14. Обобщение изученного материала   | На последнем практическом занятии студенты пишут заключительную контрольную работу по изученному материалу.   |

Практикоориентированный блок освоения дисциплины «Психология гостеприимства и организация гостиничного бизнеса»

Целью практикоориентированного блока 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, подготовка презентаций по темам курса, разборка профессиональных ситуаций, посещение предприятий гостиничной индустрии.

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 возполнить 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 обозвал 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.<br>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                | 1. Обозначить мотивы поступления в университет, на факультет  |

|                      |  |
|----------------------|--|
| деятельности         | сервиса.<br>2. Проанализировать и соотнести мотивы коллеги с Вашими.<br>3. Построить микротекст, в котором Вам необходимо обосновать выбор своей профессии.<br>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».<br>2. Прочитать жалобу клиента в отеле.<br>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.<br>2. Представить в монологе суть жалобы и ее структуру.<br>3. Спрогнозировать исход данного конфликта и обосновать свой прогноз.<br>4. Написать подобную жалобу, используя специальные обороты, предложенные в исходном тексте.<br>5. Представить свою жалобу. |
| Продукт деятельности  | Представить возможные пути преодоления конфликтной ситуации.   |

### Вариант 3

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Задания               | 1. Дефиниции понятий «моббинг»<br>2. Выявить причины моббинга<br>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»<br>2. Выявить его виды<br>3. Проанализировать причины моббинга<br>4. Проанализировать последствия данного вида психологического террора<br>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 полотенца 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. В праве 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).

#### **4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»**

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

| Код компетенции | Содержание компетенции   |
|-----------------|--|
| УК – 3          | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.                               |
| ОПК – 3         | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. |

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

##### Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

| Компетенция | Результат освоения дисциплины (модуля) | Форма оценочных средств (ОС) в банке ОС | Оценка выполнения студентом |
|-------------|--|---|-----------------------------|
|-------------|--|---|-----------------------------|

|  |  | Т | ТЗ | КЗ | ТР | ДС |  |
|--|--|---|----|----|----|----|--|
| УК – 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                | <p>Знать: психологию коллектива, структуру и виды профессиональной коммуникации, знать профессиональные требования и профессиональную этику работников сферы гостиничного сервиса.</p> <p>Уметь: совершенствоваться в процессе применения технологий общения с клиентами, применять современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.</p> <p>Владеть: технологиями общения в различных ситуациях, способами психологической реализации различных задач, владеть приемами и методами организации производственно-технологической деятельности служб гостиниц.</p> |   | +  |    |    |    | Подготовка презентации, не менее 10 слайдов. Балльная оценка от 0-5. |
| ОПК – 3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | <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>   |   |    |    |    |    | Подготовка презентации, не менее 10 слайдов. балльная оценка от 0-5. |

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

| Наименование этапов формирования компетенций | Содержание этапов   | Перечень компетенций  |
|--|---|---|
| Когнитивный этап                             | Формирование теоретических основ дисциплины.                                    | УК – 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде<br>ОПК – 3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |
| Прикладной этап                              | Формирование умений необходимых в работе гостиничного предприятия.              |   |
| Демонстрационный этап                        | Умение ориентироваться и применять полученные знания в нестандартных ситуациях. |   |

### 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 установленного контроля.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является зачет. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение модуля 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.

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

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

**а. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

- тестирование
- письменная работа
- презентация

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

1. Критерии оценки выполнения тестов

|        |                            |
|--------|----------------------------|
| Оценка | Требования к уровню знаний |
|--------|----------------------------|

|                     |  |
|---------------------|--|
| Отлично             | 100-85% правильных ответов от общего количества вопросов теста   |
| Хорошо              | 84-70% правильных ответов от общего количества вопросов теста    |
| Удовлетворительно   | 69-55% правильных ответов от общего количества вопросов теста    |
| Неудовлетворительно | Менее 55% правильных ответов от общего количества вопросов теста |

## 2. Критерии оценки выполнения письменной работы

Знание и понимание теоретического материала – зачтено.

Частичное знание и понимание теоретического материала – не зачтено.

Анализ и оценка информации – зачтено.

Нет анализа и оценки информации.

## 3. Критерии оценки выполнения презентации

| Критерии                     | Отлично  | Хорошо   | Удовлетворительно  | Неудовлетворительно  |
|------------------------------|--|--|--|--|
| Содержание                   | Соответствует теме. Отмечены все ключевые моменты. Соблюдается последовательность. Четкое и логическое представление информации.                                 | Соответствует теме. Отмечены не все ключевые моменты. Не вся информация взята из достоверных источников. | Соответствует теме. Ключевые моменты не выделены. Материал логически выстроен. | Случайная подборка информации. Материал логически не выстроен. Используется один источник. |
| Наглядность                  | Соблюдается единый стиль оформления. Слайды представлены в логической последовательности. Учитывается размер шрифта. Учитывается расположение текста и рисунков. | Выполняется 3 из 4 условий.  | Выполняется 2 из 4 условий.  | Выполняется 1 из 4 условий.  |
| Защита                       | Уверенное выступление. Продумано текстовое сопровождение показа слайдов.   | Уверенное выступление. Речь не монотонная.   | Не уверенное выступление. Речь монотонная.                                     | Не уверенное выступление. Речь монотонная. Не продуманно текстовое сопровождение слайдов.  |
| Ответы на вопросы аудитории. | Ответил на все вопросы.  | Неуверенно отвечал на вопросы.   | Ответил на половину вопросов.  | Не ответил на вопросы.   |

## **Итоговый контроль по дисциплине**

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

1. Активная работа на семинарах (научные сообщения, выполнение творческих заданий, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса).
2. Успешное прохождение этапов установленного контроля.

По результатам итогового тестирования выставляется оценка по шкале: «зачтено», «не зачтено».

## **Вопросы для итогового контроля**

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.

## **Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

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 социо-культурным 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) социо-культурная 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, орнитологи.

8. Способ выбрать 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

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) основная литература:

1. 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.
2. Корягина Е. В. Организация гостиничного дела [Текст] : практикум для бакалавров / Е. В. Корягина, 2017. - 1 on-line, 28 с.

### б) 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.).

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

- |   |     |   |
|---|-----|---|
|   | 2.  | Библиотека. URL: <a href="http://www.psychology.ru/library">http://www.psychology.ru/library</a> .                    |
|   | 3.  | Общая психология. URL: <a href="http://psyznaiyka.net/">http://psyznaiyka.net/</a> .                                  |
|   | 6.  | Психология // Электронная библиотека. URL: <a href="http://dalib.ru/">http://dalib.ru/</a> .                          |
|   | 7.  | П   |
| с | 8.  | П   |
| и | 9.  | <a href="http://www.new-hotel.ru">http://www.new-hotel.ru</a>   |
| н | 10. | <a href="http://www.otel-e.com">http://www.otel-e.com</a>   |
| ю | 11. | <a href="http://www.inn.tj/hotels/index7.php">http://www.inn.tj/hotels/index7.php</a>                                 |
| л | 12. | <a href="http://www.info-library.com.ua/books-text-2605.html">http://www.info-library.com.ua/books-text-2605.html</a> |
| л | 13. | <a href="http://www.hotelconsulting.ru">http://www.hotelconsulting.ru</a>   |
| о | 14. | <a href="http://dir.antula.ru/travel-hotel_chain.htm">http://dir.antula.ru/travel-hotel_chain.htm</a>                 |
| и | 15. | <a href="http://www.turbooks.ru">http://www.turbooks.ru</a>   |
| я |     |   |
| я |     |   |

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

В

<http://www.alleng.ru/edu/psych.htm>

В проведении семинарских занятий используются следующие технологии:  
[www.psychology.ru](http://www.psychology.ru)  
 - 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.).

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

Для обучения дисциплине «Психология гостеприимства и организация гостиничного бизнеса» 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:

- Библиотека БФУ им. И. Канта;
- Университетская библиотека онлайн;
- Научная электронная библиотека;
- Российская государственная библиотека;
  - <http://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства.

## **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 |
|-------------------------|---|--|
| 410, 205                | Компьютер MSI AE222G и плазменная панель LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V. | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23  |



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«Психология делового общения»**

для студентов **2 курса очной формы обучения**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

Калининград

2021



## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....   | 4  |
| 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ.....  | 5  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                | 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

### 1.1. Наименование дисциплины: «Психология делового общения».

*Цель дисциплины* - совершенствование навыков студентов в деловом и межличностном общении.

*Задачи дисциплины:*

1. Предоставить информацию о теоретических основах психологии делового общения;
2. способствовать формированию умений и навыков в области деловых взаимоотношений;
3. формировать у студентов полное представление об особенностях реализации делового общения в гостиничной сфере деятельности.

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

| Код компетенции | Результаты освоения образовательной программы   | Результаты обучения по дисциплине  |
|-----------------|---|--|
| ОПК-3           | способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | <u>Знать:</u> сущность и значение общения, основ делового общения в жизни людей и общества<br><u>Уметь:</u> ориентироваться в практике общения, теоретическом осмыслении данного явления<br><u>Владеть:</u> основными понятиями, исходными навыками оптимизации делового общения, средствами общения, механизмами делового общения |
| УК-3            | способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                               | <u>Знать:</u> психологические механизмы эффективного профессионального и делового общения<br><u>Уметь:</u> правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению<br><u>Владеть:</u> психологическими механизмами восприятия и понимания людьми друг друга  |

### 1.3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения» представляет собой дисциплину обязательной части модуля психологических аспектов гостиничной

деятельности (Б1.0.11.) подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Управление гостиничным бизнесом».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице.

Дисциплина изучается: на втором курсе в 3 семестре. Форма отчетности – зачет с оценкой.

## 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ

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

| курс                   | количество зачетных единиц/объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |         | часы на итоговый контроль | Форма контроля  |
|------------------------|--|-----|-------------------------------|--------|-----|---------|---------------------------|-----------------|
|                        |  |     | лекц.                         | Практ. | КСР | самост. |                           |                 |
| Очная форма обучения   |  |     |                               |        |     |         |                           |                 |
| 2                      | 3                                      | 108 | 16                            | 16     | 10  | 65.75   | 0,25                      | экзамен         |
| заочная форма обучения |  |     |                               |        |     |         |                           |                 |
| 2                      | 3                                      | 108 | 8                             | 12     | 4   | 83.75   | 0,25                      | Зачет с оценкой |

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### Тематический план

| Наименование и краткое содержание | Всего | В том числе | Сам. |
|-----------------------------------|-------|-------------|------|
|-----------------------------------|-------|-------------|------|

| ние разделов и тем дисциплины.                 | (часы) | Контактная работа<br>(во взаимодействии с преподавателем), часы |                           |                                | Работа |
|--|--------|---|---------------------------|--------------------------------|--------|
|  |        | Занятия лекционного типа  | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельно работы |        |
| Тема 1.Общение и его роль в жизни личности     | 4      | 2   | 2                         |                                | 12     |
| Тема 2.Содержательные стороны общения          | 8      | 4   | 4                         | 2                              | 12     |
| Тема 3.Общение как процесс                     | 4      | 2   | 2                         | 2                              | 12     |
| Тема 4.Основные виды общения                   | 4      | 2   | 2                         | 2                              | 12     |
| Тема 5.Психология делового общения             | 10     | 4   | 4                         | 2                              | 12     |
| Тема 6.Этика делового общения                  | 4      | 2   | 2                         | 2                              | 23,75  |
| Иная контактная работа                         | 0,35   |   |                           |                                |        |
| Всего часов                                    |        | 16  | 16                        | 10                             | 83,75  |
| Итого  | 108    |   |                           |                                |        |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация |        | Экзамен   |                           |                                |        |

*Тематический план заочная форма*

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины. | Всего (часы) | В том числе   |                           |                                | Сам. Работа |
|--|--------------|---|---------------------------|--------------------------------|-------------|
|  |              | Контактная работа<br>(во взаимодействии с преподавателем), часы |                           |                                |             |
|  |              | Занятия лекционного типа  | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельно работы |             |
| Тема 1.Общение и его роль в жизни личности                   |              | 2   | 2                         |                                | 12          |
| Тема 2.Содержательные стороны общения                        |              |   | 2                         |                                | 12          |
| Тема 3.Общение как процесс                                   |              | 2   | 2                         |                                | 12          |
| Тема 4.Основные виды общения                                 |              | 2   | 2                         |                                | 12          |

|  |                 |   |    |   |       |
|--|-----------------|---|----|---|-------|
| Тема 5. Психология делового общения            |                 | 2 | 2  | 2 | 12    |
| Тема 6. Этика делового общения                 |                 |   | 2  | 2 | 23,75 |
| Иная контактная работа                         | 0,25            |   |    |   |       |
| Всего часов                                    |                 | 8 | 12 | 4 | 83,75 |
| Итого  | 108             |   |    |   |       |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация | Зачет с оценкой |   |    |   |       |

*Содержание основных разделов курса*

| № п/п | Наименование темы                           | Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме   |
|-------|---|---|
| 1     | Тема 1. Общение и его роль в жизни личности | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды, функции общения, этапы и уровни общения</li> <li>2. Структура и средства общения</li> <li>3. Механизмы восприятия и понимания людьми друг друга</li> </ol>                    |
| 2     | Тема 2. Содержательные стороны общения      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные стороны процесса общения и их характеристика</li> <li>2. Общение как обмен информацией</li> <li>3. Организация пространства и времени коммуникативного процесса</li> </ol> |
| 3     | Тема 3. Общение как процесс                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этапы общения</li> <li>2. Методы оптимизации общения на каждом этапе его развития</li> </ol>  |
| 4     | Тема 4. Основные виды общения               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общение как социально-психологическая категория</li> <li>2. Виды общения</li> </ol>   |
| 5     | Тема 5. Психология делового общения         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Идентификация, стереотипизация, рефлексия в общении.</li> </ol>   |

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|   |                               | <p>2. Общение как деятельность. Функции и цели общения.</p> <p>3. Виды общения</p> <p>Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне</p>    |
| 6 | Тема 6.Этика делового общения | <p>1. Природа и сущность этики делового общения и деловых отношений</p> <p>2. Этика деятельности организаций</p> <p>3. Этика деятельности руководителя</p> |

*Тематика практических занятий*

| № п/п | Наименование темы                          | Содержание темы занятия  |
|-------|--|--|
| 1     | Тема 1.Общение и его роль в жизни личности | Каковы функции общения? Какие законы необходимо учитывать. Чтобы оптимизировать общение? Когда начато изучение общения в западной политологии? Какой вклад в изучение общения внесли отечественные психологи? Каковы социально-психологические характеристики личности как субъекта общения?   |
| 2     | Тема 2.Содержательные стороны общения      | Каково содержание интерактивной стороны общения? Как влияют различные виды трансакций на характер общения? Чем характеризуется коммуникативная сторона общения? Что означают вербальные и невербальные каналы общения? В чём сущность синтонической модели общения и раппорта как её основы? Какова специфика перцепции и технология её обеспечения? |

|    |                                    |  |
|----|------------------------------------|--|
| 3  | Тема 3.Общение как процесс         | Что представляет собой общение как процесс? Каковы методы оптимизации общения на каждом этапе его развития?  |
| 4  | Тема 4.Основные виды общения       | В чём состоит назначение делового общения? Каковы механизмы делового общения и методы его оптимизации? Какие факторы обеспечивают успешность межличностного общения? |
| 5  | Тема 5.Психология делового общения | Особенности делового общения. Структура речевого общения.  |
| 6. | Тема 6.Этика делового общения      | Основные принципы делового общения «по горизонтали» (между коллегами). Позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса.   |

### *Тематика самостоятельных работ*

| Наименование темы   | Тематика самостоятельных работ  |
|---|---|
| Тема 1. Задание «познай самого себя» (самоанализ, анализ «Я-концепции»)                             | Расчёт формул темперамента, выявления общих и предметных способностей, определения экстра-, интра-, амбоверсии (по Юнгу), черт характера и т.д. Подготовка социально-психологического самоанализа.  |
| Тема 2. Практические рекомендации по оптимизации взаимодействия, по выходу из конфликтных ситуаций. | <i>Практическая работа</i> по определению психологического состояния, поведения и взаимопонимания людей с помощью позы, мимики, жестов, изображённых на картинках людей. <i>Практическое задание:</i> «Познай самого себя методом саморефлексии». |
| Тема3.Этапы   | Методика оптимизации каждого этапа общения: практиче-   |

|  |  |
|--|--|
| общения.   | ские рекомендации.   |
| Тема4. Основные типы деловых отношений. Стили руководства.                       | Методические рекомендации по оптимизации межличностного общения. Проблемы психологии общения.  |
| Тема 5. Психология делового общения  | Психологические механизмы восприятия и понимания людьми друг друга   |
| Тема 6. Этические нормы и принципы делового общения подчиненных с руководителем. | 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. |

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

- электронные образовательные ресурсы БФУ им. И. Канта ([lms-3.kantiana.ru](http://lms-3.kantiana.ru) / [brs.kantiana.ru](http://brs.kantiana.ru)).
- материалы лекций
- материалы практических занятий
- учебно-методическая литература
- информационные ресурсы «Интернета»
- методические рекомендации и указания
- фонды оценочных средств.

### **4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

- 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   |
|--|---|---|--|
| ОПК-3<br>способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | Ориентировочный (начальный)               | знание сущности и значения общения, основ делового общения в жизни людей и общества   | Устный опрос, дискуссия, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.<br>Балльная оценка от 0-5. |
|  | Деятельностный (основной)                 | умение ориентироваться в практике общения, теоретическом осмыслении данного явления   | Контрольная работа, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.<br>Балльная оценка от 0-5.      |
|  | Контрольно-корректировочный (завершающий) | владение основными понятиями, исходными навыками оптимизации делового общения, средствами общения, механизмами делового общения | Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность,  |

|  |                             |   |  |
|--|-----------------------------|---|--|
|  |                             |   | логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5.                                  |
| УК 3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | Ориентировочный (начальный) | знание психологических механизмов эффективного профессионального и делового общения | Устный опрос, дискуссия, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.<br>Балльная оценка от 0-5. |
|  | Деятельностный (основной)   | умение правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению  | Контрольная работа, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.<br>Балльная оценка              |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  |   |  | от 0-5.   |
|  | Контрольно-корректировочный (завершающий) | владение психологическими механизмами восприятия и понимания людьми друг друга | Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5. |

### 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 установленного контроля.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **зачет с оценкой**. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение модуля 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.

По итогам *зачета с оценкой* выставляется оценка по шкале: «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Оценка выставляется по данным БФУ им. Канта.

## **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 «Психология делового общения» 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 (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 по дисциплине.

Экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса.

Форма проведения экзамена должна быть доведена до студентов.

### ***Вопросы к зачету с оценкой:***

1. Роль общения в жизни человека.
2. Сущность, содержание общения, его структура.
3. Диалоговое и директивное общение: различие.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Технология взаимодействия без конфликта.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Технология оптимизации коммуникации.
8. Невербальные средства общения: природа и виды.
9. Каналы восприятия, их характеристика.
10. Признаки «открытости» и «закрытости» индивида.
11. Нейро-лингвистическое программирование: сущность, значение, технология.
12. Личность как субъект общения, типология личности.
13. Характер и темперамент.
14. Деловое общение, его особенности.
15. Технология подготовки и проведения беседы.
16. технология оптимизации публичного выступления.
17. Особенности межличностного общения.
18. Саморефлексия и технология познания себя.
19. Этапы развития общения и приёмы его оптимизации.
20. Конфликт: психологические приёмы его упреждения и разрешения.
21. Определение сущности понятия «этика делового общения».
22. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества.

### **Критерии оценивания ответа студента на зачете с оценкой**

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

4. работа на лекциях;
5. активная работа на семинаре (выступление с презентацией, решение ситуационных задач, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса);
6. промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины должно быть пройдено на положительную оценку.

Итоговой формой контроля является зачет с оценкой. По итогам экзамена выставляется оценка по шкале порядка: «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично». Экзамен по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван вы-

явить 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. Экзамен может выставляться по результатам аттестации по вопросам для экзамена. Форма проведения экзамена 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.

#### № 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

### Шкала оценивания сформированности компетенций

«отлично» выставляется студенту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть высокий, способность критически мыслить, применять приобретенные навыки на практике.

«хорошо» выставляется студенту, который освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть выше среднего, способность применять приобретенные навыки на практике.

«удовлетворительно» выставляется студенту, который освоил основные этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть не ниже среднего.

«неудовлетворительно» выставляется студенту, который не освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности низкий.

### 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 тренингах.

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, 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. Либо устный опрос проводится в течение семинарского занятия по заранее выданной тематике. Вопросы по темам практических занятий

2 Дискуссия Дискуссия проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Презентация по темам практических занятий

3 Тест Проводится на семинарских занятиях или вне аудитории. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. 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

4 Экзамен проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Комплект вопросов к зачету, работа на практических занятиях.

**в. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

#### Тематика рефератов, докладов

| № п/п | Наименование темы                          | Тематика рефератов   |
|-------|--|--|
| 1.    | Тема 1.Общение и его роль в жизни личности | Роль общения в жизни человека.<br>Сущность, содержание общения, его структура.<br>Коммуникативная сторона общения.<br>Технология оптимизации коммуникации. |

|    |                                       |   |
|----|---------------------------------------|---|
| 2. | Тема 2.Содержательные стороны общения | Диалоговое и директивное общение: различие.<br>Интерактивная сторона общения.<br>Технология взаимодействия без конфликта.   |
| 3  | Тема 3.Общение как процесс            | Характер и темперамент.<br>Деловое общение, его особенности.<br>Технология подготовки и проведения беседы.<br>технология оптимизации публичного выступления.        |
| 4  | Тема 4.Основные виды общения          | Нейро-лингвистическое программирование: сущность, значение, технология.<br>Личность как субъект общения, типология личности.<br>Особенности межличностного общения. |
| 5  | Тема 5.Психология делового общения    | Саморефлексия и технология познания себя.<br>Этапы развития общения и приёмы его оптимизации.<br>Конфликт: психологические приёмы его упреждения и разрешения.      |
| 6  | Тема 6.Этика делового общения         | Невербальные средства общения: природа и виды.<br>Каналы восприятия, их характеристика.<br>Признаки «открытости» и «закрытости» индивида.                           |

### Пример тестовых и контрольных заданий

#### С какой целью применяется прием «отзеркаливание»?

- 1) Чтобы ненавязчиво показать собеседнику, что он неправильно себя ведет
- 2) Это защитная реакция

- 3) Чтобы безопасно высмеять самодовольного собеседника
- 4) Чтобы вызвать доверие и непринужденность у собеседника

**Внерациональное понимание, сонастроенность на единую эмоциональную волну с собеседником называется**

- 1) заражение
- 2) эмпатия
- 3) проекция
- 4) общение

**Какой из видов вопросов для активного слушания призван динамизировать диалог?**

- 1) Риторический
- 2) Зеркальный
- 3) Открытый
- 4) Эстафетный

**По средствам общения выделяют следующие его виды:**

- 1) материальное
- 2) непосредственное
- 3) опосредованное
- 4) когнитивное
- 5) деятельностное
- 6) прямое
- 7) косвенное

**Идентификация – это:**

- 1) Способ понимания на основе эмоционального вчувствования или сопереживания другому
- 2) Способ понимания другого на основе попытки поставить себя на его место.
- 3) Состояние сонастроенности на единую эмоциональную волну с собеседником.
- 4) Состояние, характеризующееся необъяснимым влечением или обостренностью чувств в общении с определенным человеком.

**Изменения поведения и деятельности в результате общения, обеспечивающие**

**достижение целей участников общения – это:**

- 1) Влияние

- 2) Обратная связь
- 3) Критерий эффективности коммуникации
- 4) Результат общения

### **Конфликт**

- 1) сознательное поведение одной из сторон (личность, группа или организация в целом) в ответ на противоречие с интересами другой стороны.
- 2) тип отношений участников взаимодействия, преследующих различные цели.
- 3) стремление человека к соревнованию с другими людьми, желание одержать верх над ними, победить, превзойти.
- 4) спор, целью которого является выяснение точек зрения, поиск, выявление правильного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса.

### **Позитивные чувства, испытываемые одним человеком к другому, облегчающие взаимопонимание и взаимодействие людей.**

- 1) Аттракция
- 2) Симпатия
- 3) Фасилитация
- 4) Дружба
- 5) Идентификация

### **Деловое общение – это**

- 1) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника;
- 2) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект;
- 3) когда люди говорят то, что положено говорить в соответствующих случаях для повышения эффективности общения с партнером;
- 4) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, интересы дела более значимы, чем личностные расхождения;

### **Этика делового общения**

- 1) это совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе совместной деятельности;
- 2) общепринятый свод правил поведения в бизнесе, способствующих эффективности делового общения;
- 3) это поведение людей в процессе делового общения;

4) это регламент поведения людей, связанного с выполнением ими служебных обязанностей.

### Критерии оценивания знаний

| Баллы (рейтинговая оценка)                         | Оценка              |
|--|---------------------|
| Не менее 85% от максимальной суммы баллов          | отлично             |
| Не менее 65% суммы баллов от максимально возможной | хорошо              |
| Менее 50% суммы баллов от максимально возможной    | удовлетворительно   |
| Менее 40% суммы баллов от максимально возможной    | неудовлетворительно |

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

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.

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 со- | неполно и бессодержательно |

|   |                                     |                           |                          |   |
|---|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------|---|
|   |                                     |                           | держательно              |   |
| 2 | Аргументированность                 | аргументы достаточны      | аргументы недостаточны   | 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    |

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)                 | Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) | Темы рефератов (докладов).                |

|    |                            |  |   |
|----|----------------------------|--|---|
|    |                            | <p>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 – 5-7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.</p> |   |
| 2  | Устный опрос, дискуссия    | 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  | Защита итогового проекта   | Проводится во время зачета. Позволяет оценить уровень освоения компетенций по дисциплине (ориентировочный (начальный); деятельностный (основной), контрольно-корректировочный (завершающий)).  | Темы итогового проекта.   |
| 4. | Экзамен/ зачет по вопросам | Проводятся в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента.   | Комплект вопросов к экзамену/зачету, работа на практических занятиях. |

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### 5.1. основная литература:

1. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве [Текст] : учеб. пособие / А. А. Федудин, Л. А. Ульянченко, Н. Г. Новикова [и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук, 2014. - 1 on-line, 192 с. ЭУ

### 5.2 дополнительная литература:

1. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве [Текст] : учеб. для вузов / [А. А. Федудин [и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук, 2014. - 189 с. 10

N Книга Кол-во экз. Кол-во студентов КО

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.

## **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](http://park-kosa.ru)- официальный сайт Национальный парк "Куршская коса" [Электронный ресурс]
8. [http:// visit-kaliningrad.ru](http://visit-kaliningrad.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
34. <https://e.lanbook.com/>. Официальный сайт электронной библиотеки «Лань».



## 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:<br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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.          | Участствует 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 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.

## 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, плаз-

менной панелью LCD LG 60LB561V, флипчатом, 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<br>Ул. Горького, 23  |

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«РЕКЛАМА ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА»**

**МОДУЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ  
ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

для студентов **3 курса**

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## 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          | Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | <i>Знать:</i> виды управленческих решений гостиничного предприятия и методы их разработки эффективных рекламных кампаний;<br><i>Уметь:</i> применять современные технологии гостиничной деятельности при разработке рекламных мероприятий;<br><i>Владеть:</i> основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере; основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере |
| ПКС-2           | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания                         | <i>Знать:</i> различные методики оценки эффективности рекламных компаний;<br><i>Уметь:</i> оценить эффективность организации и проведении рекламных кампаний;<br><i>Владеть:</i> навыками оценки эффективности организации и проведении рекламных кампаний   |

*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.



**2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН (дневная форма обучения)**

| Темы  | Количество часов  |             |                |              |           |                   |
|---|-------------------|-------------|----------------|--------------|-----------|-------------------|
|   | Всего аудиторных  | в том числе |                |              |           | Самостоят. работа |
|   |                   | Лекции      | Практ. занятия | Лаб. занятия | КСР       |                   |
| Понятие рекламы.  | 4                 | 2           | 1              |              | 1         | 7                 |
| История развития рекламы.   | 4                 | 1           | 2              |              | 1         | 6                 |
| Взаимоотношение рекламы и общества.   | 4                 | 2           | 1              |              | 1         | 7                 |
| Методы продвижения продуктов и услуг на гостиничных предприятиях                    | 4                 | 1           | 2              |              | 1         | 6                 |
| Каналы распространения рекламы.   | 4                 | 2           | 1              |              | 1         | 7                 |
| Организация и планирование рекламной кампании на предприятиях гостиничного бизнеса. | 4                 | 1           | 2              |              | 1         | 6                 |
| Фирменный стиль и имидж гостиничных предприятий как средство рекламы.               | 5                 | 2           | 2              |              | 1         | 7                 |
| Рекламное обращение.  | 4                 | 1           | 2              |              | 1         | 6                 |
| Правовое регулирование рекламы.   | 4                 | 2           | 1              |              | 1         | 7                 |
| Эффективность рекламной деятельности на предприятиях гостиничного бизнеса.          | 5                 | 2           | 2              |              | 1         | 6,75              |
| Иная контактная работа  | 0,25              |             |                |              |           |                   |
| <b>Итого часов</b>  | <b>42,25</b>      | <b>16</b>   | <b>16</b>      |              | <b>10</b> | <b>65,75</b>      |
| <b>Трудоемкость</b>   | <b>108 ч / 3Е</b> |             |                |              |           |                   |

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН (заочная форма обучения)**

| Темы  | Количество часов |             |                |              |          |                   |
|---|------------------|-------------|----------------|--------------|----------|-------------------|
|   | Всего аудиторных | в том числе |                |              |          | Самостоят. работа |
|   |                  | Лекции      | Практ. занятия | Лаб. занятия | КСР      |                   |
| Понятие рекламы.  | 1                |             | 1              |              |          | 10                |
| История развития рекламы.   | 1,5              | 0,5         | 1              |              |          | 10                |
| Взаимоотношение рекламы и общества.   | 2                |             | 1              |              | 1        | 10                |
| Методы продвижения продуктов и услуг на гостиничных предприятиях                    | 0,5              | 0,5         |                |              |          | 10                |
| Каналы распространения рекламы.   | 2,5              | 0,5         | 1              |              | 1        | 12,75             |
| Организация и планирование рекламной кампании на предприятиях гостиничного бизнеса. | 0,5              | 0,5         |                |              |          | 15                |
| Фирменный стиль и имидж гостиничных предприятий как средство рекламы.               | 2,5              | 0,5         | 1              |              | 1        | 15                |
| Рекламное обращение.  | 1,5              | 0,5         | 1              |              |          | 15                |
| Правовое регулирование рекламы.   | 1,5              | 0,5         | 1              |              |          | 15                |
| Эффективность рекламной деятельности на предприятиях гостиничного бизнеса.          | 2,5              | 0,5         | 1              |              | 1        | 15                |
| Иная контактная работа  | 0,3              |             |                |              |          |                   |
| <b>Итого часов</b>  | <b>12,25</b>     | <b>4</b>    | <b>8</b>       |              | <b>4</b> | <b>127,75</b>     |
| <b>Трудоемкость</b>   | <b>144 / 4</b>   |             |                |              |          |                   |

## 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.

### 3. 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.   | 1. Древняя реклама.<br>2. Реклама в России. Период до 1917 г.<br>3. Советский период.<br>4. Эпоха возрождения (конец 80-х гг.)<br>5. Современное состояние рекламы.<br>6. История развития рекламы в США.<br>7. История развития рекламы в странах Европы.<br>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.   | Основные каналы распространения рекламы (определения, история развития, актуальность применения в гостиничном бизнесе, положительные и отрицательные стороны, стоимость)<br>1.Реклама в прессе.<br>2.Печатная реклама.<br>3.Радио- и телереклама.<br>4.Рекламные сувениры.<br>5.Прямая почтовая рассылка.<br>6.Наружная реклама.<br>7.Компьютерная реклама.<br>8.Выставки и ярмарки            |
| Организация и планирование рекламной кампании на предприятиях гостиничного бизнеса. | Разработать рекламную кампанию для предприятия туристской индустрии, используя лекционный материал и материалы, разработанные в результате самостоятельной работы. По плану:<br>1.Изучить маркетинговую ситуацию, обосновать необходимость и целесообразность проведения рекламной кампании.<br>2.Определить целевую аудиторию, портрет покупателя и перечень рекламируемых продуктов и услуг. |

|  |  |
|--|--|
|  | <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.Расчитать 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.  |

#### 4. 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   |
|-------------------------------------|--|--|--|
| <b>Критерии</b>                     | 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 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 сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины | 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 | 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 | 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 |

## 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 доформирования 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, незтичной 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)                 | <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 – 5-7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.</p> | Темы рефератов (докладов)                 |
| Групповое                        | Совместная деятельность группы обучающихся под руковод-   | Тема (про-                                |

|                    |   |  |
|--------------------|---|--|
| творческое задание | ством преподавателя с целью актуализации изучаемого материала. Позволяет оценивать умение работать в коллективе и развивает креативные навыки, необходимые в дальнейшей профессиональной деятельности.  | блема), 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                          |

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ ДИСЦИПЛИНЫ «РЕКЛАМА ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА»

### *Основная литературы*

Экономика туризма [Электронный ресурс] : учеб. для вузов / М. А. Морозов [и др.], 2014. - 1 on-line, 306 с.

### *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 вузо [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 о=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](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 r=online, 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   |
| <b>Подготовка:</b> 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 |
| <b>Планирование:</b><br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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                          |
| <b>Сбор информации:</b> наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.  | Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью           | Собирает и систематизирует информацию по теме   |
| <b>Анализ информации,</b> формулирование выводов   | Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует   | Анализирует собранную информацию  |
| <b>Представление задания</b>   | Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям                         | Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации                                 |

| Этапы деятельности                    | Содержание деятельности  |  |
|---------------------------------------|--|--|
|                                       | Преподаватель  | Студент  |
| 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 Googl 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<br>Ул. Горького, 23  |
| 204                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

Рабочая программа учебной дисциплины  
**«Санитарно-эпидемиологические требования к объектам и персоналу  
туристской индустрии»**  
Для студентов **3 курса**  
Направление **43.03.03 "Гостиничное дело"**  
профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**  
Квалификация (степень) выпускника: **бакалавр**

**Калининград  
2021**

# 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            | Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений    | <i>Знать:</i> методы обеспечения безопасности на предприятиях туристской индустрии и на маршрутах;<br><i>Уметь:</i> установить риски и организовать работу по их устранению; организовать деятельность предприятий туризма по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов;<br><i>Владеть:</i> методикой анализа рисков безопасности.   |
| ПКС-3           | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий | <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;<br><i>Уметь:</i> соблюдать санитарно-гигиенические требования к технологическим процессам в процессе обслуживания туристов; обеспечить контроль за соблюдением безопасности в сфере туризма.<br><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 |

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

**Тематический план**

| Темы  | Количество часов |                    |                |              |     |                   |
|---|------------------|--------------------|----------------|--------------|-----|-------------------|
|   | Контактные       | Аудиторные занятия |                |              |     | Самостоят. работа |
|   |                  | в том числе        |                |              |     |                   |
|   |                  | Лекции             | Практ. занятия | Лаб. занятия | КСР |                   |
| Тема 1. Введение в дисциплину. Социальная значимость гигиенической науки и практики   | 3                | 2                  | -              | -            | 1   | 9                 |
| Тема 2. Государственный санитарно-эпидемиологический надзор в предприятиях туристской отрасли                               | 7                | 3                  | 3              | -            | 1   | 9                 |
| Тема 3. Основы гигиены питания и пищевой санитарии  | 6                | 3                  | 3              | -            | -   | 9                 |
| Тема 4. Пищевые отравления. Характеристика гельминтозов   | 7                | 3                  | 3              | -            | 1   | 9                 |
| Тема 5. Гигиена труда и производственная санитария в предприятиях туристской отрасли  | 7                | 3                  | 3              | -            | 1   | 9                 |
| Тема 6. Гигиенические требования к инфраструктуре предприятий гостеприимства  | 7                | 3                  | 2              | -            | 2   | 9                 |
| Тема 7. Санитарно-гигиеническое обследование гостинично-ресторанных комплексов  | 6                | 3                  | 2              | -            | 1   | 9                 |
| Тема 8. Гигиенические требования к территории и генеральному плану участка для строительства предприятий туристской отрасли | 5                | 2                  | 2              | -            | 1   | 9                 |
| Тема 9. Безопасность в туризме; сущность, нормативно-правовое регулировании безопасности в сфере туризме                    | 7                | 3                  | 2              | -            | 2   | 9                 |
| Тема 10. Классификация и оценка рисков безопасности   | 8                | 2                  | 4              | -            | 2   | 9                 |
| Тема 11. Требования к туристским организациям (туроператорам) по обеспечению рисков безопасности                            | 9                | 3                  | 4              | -            | 2   | 8                 |
| Тема 12. Контроль за выполнением требований безопасности  | 8                | 2                  | 4              | -            | 2   | 8,75              |
| Иная контактная работа  | 0,25             |                    |                |              |     |                   |
| Итого часов   | 80,25            | 32                 | 32             | -            | 16  | 99,75             |
| Итого по дисциплине   | 180 ч            |                    |                |              |     |                   |
|   | 5 ЗЕ             |                    |                |              |     |                   |

### Тематический план (заочная форма обучения)

| Темы  | Количество часов |                    |                   |                   |     |                             |
|---|------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-----|-----------------------------|
|   | Кон-<br>тактные  | Аудиторные занятия |                   |                   |     | Самос-<br>тоят. ра-<br>бота |
|   |                  | в том числе        |                   |                   |     |                             |
|   |                  | Лекции             | Практ.<br>занятия | Лаб. за-<br>нятия | КСР |                             |
| Тема 1. Введение в дисциплину. Социальная значимость гигиенической науки и практики   | 1                |                    | 1                 | -                 |     | 10                          |
| Тема 2. Государственный санитарно-эпидемиологический надзор в предприятиях туристской отрасли                               | 2                | 1                  | 1                 | -                 |     | 15                          |
| Тема 3. Основы гигиены питания и пищевой санитории  | 2                |                    | 2                 | -                 |     | 10                          |
| Тема 4. Пищевые отравления. Характеристика гельминтозов   | 1                |                    | 1                 | -                 |     | 15                          |
| Тема 5. Гигиена труда и производственная санитария в предприятиях туристской отрасли  | 2                | 1                  | 1                 | -                 |     | 15                          |
| Тема 6. Гигиенические требования к инфраструктуре предприятий гостеприимства  | 1                |                    | 1                 | -                 |     | 15                          |
| Тема 7. Санитарно-гигиеническое обследование гостинично-ресторанных комплексов  | 2                | 1                  | 1                 | -                 |     | 15                          |
| Тема 8. Гигиенические требования к территории и генеральному плану участка для строительства предприятий туристской отрасли | 2                |                    | 2                 | -                 |     | 15                          |
| Тема 9. Безопасность в туризме; сущность, нормативно-правовое регулировании безопасности в сфере туризме                    | 2                | 1                  | 1                 | -                 |     | 13                          |
| Тема 10. Классификация и оценка рисков безопасности   | 2                |                    | 2                 | -                 |     | 10                          |
| Тема 11. Требования к туристским организациям (туроператорам) по обеспечению рисков безопасности                            | 2                |                    | 2                 | -                 |     | 12                          |
| Тема 12. Контроль за выполнением требований безопасности  | 1                |                    | 1                 | -                 |     | 10,75                       |
| Иная контактная работа  | 0,25             |                    |                   |                   |     |                             |
| Итого часов   | 20,25            | 4                  | 16                | -                 |     | 155,75                      |
| Итого по дисциплине   | 180 ч            |                    |                   |                   |     |                             |
|   | 5 ЗЕ             |                    |                   |                   |     |                             |

## 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. Требование к формированию и реализации туристского продукта. 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 персональных достижений 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<br>ПКС-3                                    | дискуссия   | Контрольная работа              |                                 | письменно          |
| Тема 2. Государственный санитарно-эпидемиологический надзор в предприятиях туристской отрасли.            | УК-2<br>ПКС-3                                    |   | дискуссия                       |                                 | устно<br>письменно |
| Тема 3. Гигиенические требования к инфраструктуре предприятий гостеприимства.                             | УК-2<br>ПКС-3                                    |   | дискуссия                       |                                 | Устно<br>письменно |
| Тема 4. Безопасность в туризме; сущность, нормативно-правовое регулирование безопасности в сфере туризме. | УК-2<br>ПКС-3                                    |   | Контрольная работа              |                                 | письменно          |
| Тема 5. Контроль за выполнением требований безопасности   | УК-2<br>ПКС-3                                    |   | Дискуссия                       |                                 | Устно<br>письменно |
| ЗАЧЕТ   | УК-2<br>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;<br>Уметь установить риски и организовать работу по их устранению; организовать деятельность предприятий туризма по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов; | Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений<br>ПКС-3 |
| 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.                               | 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*

Введение в индустрию гостеприимства [Текст] : учебно-методическое пособие / М-во образования и науки РФ, Сочин. гос. ун-т, 2019. - 1 on-line, 46 с.

### *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 туризме: 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](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](http://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](http://www.minstm.gov.ru) - Официальный сайт Министерства культуры;
12. [rostourunion.ru](http://rostourunion.ru) - сайт Российского Союза туриндурии
13. [www.unwto.org.ru](http://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. Рекомендуются 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. Рекомендуется 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, видеоканалы 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:

- Библиотека БФУ им. И. Канта;
- Университетская библиотека онлайн;

- [h](#)

t– Российская государственная библиотека;

t ▪ <http://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства.

e

l

## **9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

– Научная электронная библиотека;

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<br>Ул. Горького, 23  |

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**МОДУЛЬ ПРАКТИК**

для студентов **1-4 курса**

направления подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ

| Дисциплина модуля                                       | Разработчик / Преподаватель              |
|---|--|
| Учебная ознакомительная практика                        | Канд. экон. наук, доц.<br>Л. В, Семенова |
| Производственная сервисная практика                     | Канд. экон. наук, доц.<br>Л. В, Семенова |
| Производственная организационно-управленческая практика | Канд. экон. наук, доц.<br>Л. В, Семенова |
| Производственная преддипломная практика                 | Канд. экон. наук, доц.<br>Л. В, Семенова |

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЕ РЕСУРСЫ ТУРИЗМА»**

**МОДУЛЬ ОБЩЕКУЛЬТУРНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

для студентов **1 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. Пояснительная записка.....  | 3  |
| 2. Содержание дисциплины.....  | 5  |
| 3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся .....                                    | 9  |
| 4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной и итоговой аттестации обучающихся .....                               | 13 |
| 5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....                                   | 26 |
| 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....            | 26 |
| 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....  | 27 |
| 8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) ..... | 30 |
| 9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....         | 31 |

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**Наименование дисциплины (модуля)** «Социально-культурные ресурсы туризма».

**Целью** освоения дисциплины является комплексное изучение туристских ресурсов столиц мира и формирование у студентов знаний в сфере основных мировых исторических и историко-культурных процессов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами:

**УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач**

- *Знать:* 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.
- *Уметь:* анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания); анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств.
- *Владеть:* навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний.

**УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**

- *Знать:* основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека.
- *Уметь:* оценивать психологический климат организации, учитывать психологические, этнические, национальные, конфессиональные особенности потребителей и сотрудников.
- *Владеть:* навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии.

**Место дисциплины в структуре** Основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом»:

*Социально-культурные ресурсы туризма* - дисциплина является частью модуля общекультурных компетенций, включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. Дисциплина изучается на 1 курсе, по итогам курса студентами сдается экзамен.

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-3 | История (история России, всеобщая история) | Социально-культурные ресурсы туризма | Основы психологии и интеркультурной адаптации |
| УК-1 |  |                                      |   |

**Объем дисциплин** в зачетных единицах с указанием количества академических 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 |  |     |                               |        |     |         |                           |                |
| 1                    | 4                                      | 144 | 22                            | 22     | 2   | 83,75   | 0,35                      | экзамен        |

| курс                   | количество зачетных единиц/объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |         | часы на итоговый контроль | Форма контроля |
|------------------------|--|-----|-------------------------------|--------|-----|---------|---------------------------|----------------|
|                        |  |     | лекц.                         | Практ. | КСР | самост. |                           |                |
| Заочная форма обучения |  |     |                               |        |     |         |                           |                |
| 1                      | 4                                      | 144 | 5                             | 6      |     | 132,65  | 0,35                      | экзамен        |



## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Тематический план (очная форма обучения)

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины                        | Всего (часы) | В том числе   |                      |                                |             |
|--|--------------|---|----------------------|--------------------------------|-------------|
|  |              | Контактная работа<br>(во взаимодействии с преподавателем), часы |                      |                                | Сам. Работа |
|  |              | Занятия лекционного типа  | Практические занятия | Контроль самостоятельно работы |             |
| Введение Столицы мира как объект изучения  | 1            | 1   |                      |                                | 3,65        |
| Тема 1. Анализ туристической привлекательности основных столиц Европы              | 13           | 7   | 6                    | 0,5                            | 30          |
| Тема 2 Анализ туристической привлекательности основных столиц Америки              | 11           | 5   | 6                    | 0,5                            | 15          |
| Тема 3. Анализ туристической привлекательности основных столиц Азии                | 9            | 5   | 4                    | 0,5                            | 15          |
| Тема 4. Анализ туристической привлекательности основных столиц Африки              | 5            | 2   | 3                    | 0,25                           | 10          |
| Тема 5. Анализ туристической привлекательности основных столиц Австралии и Океании | 5            | 2   | 3                    | 0,25                           | 10          |
| Иная контактная работа   | 0,35         |   |                      |                                |             |
| Всего часов  | 46,35        | 22  | 22                   | 2                              | 83,65       |
| Итого  | 144          |   |                      |                                |             |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация                                     | Экзамен      |   |                      |                                |             |

### Тематический план (заочная форма обучения)

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины | Всего (часы) | В том числе   |             |
|---|--------------|---|-------------|
|   |              | Контактная работа<br>(во взаимодействии с преподавателем), часы | Сам. Работа |

|  |         | Занятия лекционного типа | Практические занятия | Контроль самостоятельно работы |        |
|--|---------|--------------------------|----------------------|--------------------------------|--------|
| Введение Столицы мира как объект изучения  | 0,5     | 0,5                      |                      |                                | 2,65   |
| Тема 1. Анализ туристической привлекательности основных столиц Европы              | 4       | 2                        | 2                    |                                | 30     |
| Тема 2 Анализ туристической привлекательности основных столиц Америки              | 2       | 1                        | 1                    |                                | 30     |
| Тема 3. Анализ туристической привлекательности основных столиц Азии                | 2       | 1                        | 1                    |                                | 30     |
| Тема 4. Анализ туристической привлекательности основных столиц Африки              | 1       |                          | 1                    |                                | 20     |
| Тема 5. Анализ туристической привлекательности основных столиц Австралии и Океании | 1,5     | 0,5                      | 1                    |                                | 20     |
| Иная контактная работа   | 0,35    |                          |                      |                                |        |
| Всего часов  | 11,35   | 5                        | 6                    |                                | 132,65 |
| Итого  | 144     |                          |                      |                                |        |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация                                     | Экзамен |                          |                      |                                |        |

## Содержание разделов дисциплины

### *1. Введение в дисциплину*

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. 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. Мад-

рид. Вена. Берн. Амстердам. Дублин. Стокгольм. Хельсинки. Осло. Копенгаген. Рейкьявик. Афины. Лиссабон. Прага. София.

### ***3. 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. 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. 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. 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.

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

#### *Темы для самостоятельного изучения*

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.

| № п/п | Наименование темы                                | Тематика самостоятельных работ   |
|-------|--|--|
| 1     | Столицы Европы                                   | 1. Особенности столиц Скандинавских стран<br>2. Столицы Южной Европы<br>3. Европейские столицы бывших социалистических стран.<br>4. Столицы стран СНГ и ближнего зарубежья   |
| 2     | Столицы стран Азиатского региона и стран Океании | 1. Туристические особенности столиц Азиатского региона (Катманду (Непал), Мале (Мальдивы), Коломбо (Шри-Ланка), Ханой (Вьетнам), Куала-Лумпур (Малайзия), Сингапур (Сингапур), Бангкок (Таиланд), Манила (Филиппины)).<br>2. Изучение столиц Океании (Маджуро (Маршалловы острова), Порт-Морсби (Папуа-Новая Гвинея), Хониара (Соломоновы острова)). |
| 3     | Столицы стран Африканского региона               | 1. Особенности африканских столиц (Виктория (Сейшельские острова), Додома (Танзания), Мапуту (Мозамбик), Порт-Луи (Маврикий))  |
| 4     | Праздники столиц мира                            | 1. Национальные праздники столиц мира<br>2. Современные праздники мировых столиц   |

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 характеристики 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 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 обосновании  | ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки   |
| 4 | Коррект-  | презентация рас-  | презентация   | презентация в  | презентация в це-  | презентация от-   |

|                              |   |   |   |  |   |
|------------------------------|---|---|---|--|---|
| ность оформления презентации | крывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные) | раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении | целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала | лом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала | сутствует 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 И ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

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

| Код компетенции | Содержание компетенции   |
|-----------------|--|
| УК-3            | способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде   |
| УК-1            | способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач |

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 её части) | Оценочные средства по этапам формирования компетенций |                                    |                                 | Способ контроля    |
|--|--|---|------------------------------------|---------------------------------|--------------------|
|  |  | текущий контроль по дисциплине                        | рубежный контроль по дисциплине    | итоговый контроль по дисциплине |                    |
| Введение Столицы мира как объект изучения  | УК-3<br>УК-1                                     | опрос   | контрольная работа                 |                                 | устно              |
| Тема 1. Анализ туристической привлекательности основных столиц Европы              | УК-3<br>УК-1                                     | дискуссия<br>опрос                                    | тестирование                       | экзамен                         | устно<br>письменно |
| Тема 2 Анализ туристической привлекательности основных столиц Америки              | УК-3<br>УК-1                                     | дискуссия<br>опрос                                    | тестирование                       | экзамен                         | устно<br>письменно |
| Тема 3. Анализ туристической привлекательности основных столиц Азии                | УК-3<br>УК-1                                     | дискуссия<br>опрос                                    | тестирование<br>контрольная работа | экзамен                         | устно<br>письменно |
| Тема 4. Анализ туристической привлекательности основных столиц Африки              | УК-3<br>УК-1                                     | дискуссия<br>опрос                                    | тестирование<br>контрольная работа | экзамен                         | устно<br>письменно |
| Тема 5. Анализ туристической привлекательности основных столиц Австралии и Океании | УК-3<br>УК-1                                     | дискуссия<br>опрос                                    | тестирование<br>контрольная работа | экзамен                         | устно<br>письменно |

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-3, УК-1) происходит в три этапа:

УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-1 способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

| Наименование этапов формирования компетенций | Содержание этапов  | Перечень компетенций   |
|--|--|--|
| Когнитивный этап                             | Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины:<br>теоретические основы понятия и особенности экономики как явления  | УК-3 способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания<br><br>УК-1 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |
| Прикладной этап                              | Формирование представлений и умений, связанных с структурой и элементами предпринимательской деятельности в туристской индустрии, видовых характеристик деятельности и коммерческих продуктов туристской отрасли |  |
| Демонстрационный этап                        | Формирование умений, связанных с проектированием, организацией и реализацией предпринимательской деятельности  |  |

**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 71% правильных ответов от общего количества тестов |
| «удовлетворительно»    | Не менее 60% правильных ответов от общего количества тестов |
| «не удовлетворительно» | Менее 60% 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

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.

Примеры тестовых заданий:

| №                      | Текст вопроса                                       | Варианты ответов  |       |  |        |  |        |  |        |  |                        |  |
|------------------------|---|---|-------|--|--------|--|--------|--|--------|--|------------------------|--|
| 1.                     | В какой столице было построено первое в мире метро? | <table border="1"> <tr> <td>Париж</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Берлин</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Лондон</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Москва</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Нет правильного ответа</td> <td></td> </tr> </table> | Париж |  | Берлин |  | Лондон |  | Москва |  | Нет правильного ответа |  |
| Париж                  |   |   |       |  |        |  |        |  |        |  |                        |  |
| Берлин                 |   |   |       |  |        |  |        |  |        |  |                        |  |
| Лондон                 |   |   |       |  |        |  |        |  |        |  |                        |  |
| Москва                 |   |   |       |  |        |  |        |  |        |  |                        |  |
| Нет правильного ответа |   |   |       |  |        |  |        |  |        |  |                        |  |

|                           |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
|---------------------------|--|--|-------------------------|--|-----------------------|--|---------------------------|--|-----------------------|--|------------------------|--|
| 2.                        | Под каким годом Москва впервые упоминается в письменных источниках?                              | <table border="1"> <tr><td data-bbox="850 188 1422 226">1044</td><td data-bbox="1422 188 1596 226"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 226 1422 264">1147</td><td data-bbox="1422 226 1596 264"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 264 1422 302">1157</td><td data-bbox="1422 264 1596 302"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 302 1422 340">1412</td><td data-bbox="1422 302 1596 340"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 340 1422 378">Нет правильного ответа</td><td data-bbox="1422 340 1596 378"></td></tr> </table>   | 1044                    |  | 1147                  |  | 1157                      |  | 1412                  |  | Нет правильного ответа |  |
| 1044                      |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| 1147                      |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| 1157                      |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| 1412                      |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Нет правильного ответа    |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| 3.                        | В честь какого события названа площадь Лондона, на которой стоит памятник адмиралу Нельсону?     | <table border="1"> <tr><td data-bbox="850 492 1422 530">Битве при Ватерлоо</td><td data-bbox="1422 492 1596 530"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 530 1422 568">Битве под Москвой</td><td data-bbox="1422 530 1596 568"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 568 1422 607">Трафальгарской Битве</td><td data-bbox="1422 568 1596 607"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 607 1422 645">Битве при Перл-Харбор</td><td data-bbox="1422 607 1596 645"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 645 1422 683">Нет правильного ответа</td><td data-bbox="1422 645 1596 683"></td></tr> </table>                                 | Битве при Ватерлоо      |  | Битве под Москвой     |  | Трафальгарской Битве      |  | Битве при Перл-Харбор |  | Нет правильного ответа |  |
| Битве при Ватерлоо        |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Битве под Москвой         |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Трафальгарской Битве      |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Битве при Перл-Харбор     |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Нет правильного ответа    |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| 4.                        | Назовите столицу Швеции  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| 5.                        | Назовите столицу Норвегии  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| 6.                        | Чем не являлась крепость-замок Тауэр?  | <table border="1"> <tr><td data-bbox="850 873 1422 911">резиденцией монархов</td><td data-bbox="1422 873 1596 911"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 911 1422 949">тюрьмой</td><td data-bbox="1422 911 1596 949"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 949 1422 987">парламентом</td><td data-bbox="1422 949 1596 987"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 987 1422 1025">историческим музеем</td><td data-bbox="1422 987 1596 1025"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 1025 1422 1064">Нет правильного ответа</td><td data-bbox="1422 1025 1596 1064"></td></tr> </table>  | резиденцией монархов    |  | тюрьмой               |  | парламентом               |  | историческим музеем   |  | Нет правильного ответа |  |
| резиденцией монархов      |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| тюрьмой                   |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| парламентом               |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| историческим музеем       |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Нет правильного ответа    |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| 7.                        | Монумент в память о 96 депутатах – это достопримечательность:                                    | <table border="1"> <tr><td data-bbox="850 1178 1422 1216">Парижа</td><td data-bbox="1422 1178 1596 1216"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 1216 1422 1254">Берлина</td><td data-bbox="1422 1216 1596 1254"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 1254 1422 1292">Лондона</td><td data-bbox="1422 1254 1596 1292"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 1292 1422 1330">Москвы</td><td data-bbox="1422 1292 1596 1330"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 1330 1422 1368">Нет правильного ответа</td><td data-bbox="1422 1330 1596 1368"></td></tr> </table>   | Парижа                  |  | Берлина               |  | Лондона                   |  | Москвы                |  | Нет правильного ответа |  |
| Парижа                    |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Берлина                   |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Лондона                   |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Москвы                    |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Нет правильного ответа    |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| 8.                        | Какое государство было образовано на территории Германии, оккупированной союзническими войсками? | <table border="1"> <tr><td data-bbox="850 1482 1422 1520">ГДР</td><td data-bbox="1422 1482 1596 1520"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 1520 1422 1559">Германская Империя</td><td data-bbox="1422 1520 1596 1559"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 1559 1422 1597">ФРГ</td><td data-bbox="1422 1559 1596 1597"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 1597 1422 1635">ГССР</td><td data-bbox="1422 1597 1596 1635"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 1635 1422 1673">Нет правильного ответа</td><td data-bbox="1422 1635 1596 1673"></td></tr> </table>   | ГДР                     |  | Германская Империя    |  | ФРГ                       |  | ГССР                  |  | Нет правильного ответа |  |
| ГДР                       |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Германская Империя        |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| ФРГ                       |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| ГССР                      |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Нет правильного ответа    |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| 9.                        | В честь кого названа Площадь Александрплац в Берлине?  | <table border="1"> <tr><td data-bbox="850 1787 1422 1825">Александра Македонского</td><td data-bbox="1422 1787 1596 1825"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 1825 1422 1863">Александра I Романова</td><td data-bbox="1422 1825 1596 1863"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 1863 1422 1901">Александра фон Гумбольдта</td><td data-bbox="1422 1863 1596 1901"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 1901 1422 1939">Александра Невского</td><td data-bbox="1422 1901 1596 1939"></td></tr> <tr><td data-bbox="850 1939 1422 1977">Нет правильного ответа</td><td data-bbox="1422 1939 1596 1977"></td></tr> </table> | Александра Македонского |  | Александра I Романова |  | Александра фон Гумбольдта |  | Александра Невского   |  | Нет правильного ответа |  |
| Александра Македонского   |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Александра I Романова     |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Александра фон Гумбольдта |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Александра Невского       |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| Нет правильного ответа    |  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |
| 10.                       | Назовите столицу Монако  |  |                         |  |                       |  |                           |  |                       |  |                        |  |

|     |   |                                       |  |
|-----|---|---------------------------------------|--|
| 11. | В XVIII в. на основе трех крупных частных коллекций был открыт следующий музей: | Лувр                                  |  |
|     |   | Музей мадам Тюссо                     |  |
|     |   | Британский музей                      |  |
|     |   | Музей д'Орсэ                          |  |
|     |   | Нет правильного ответа                |  |
| 12. | Укажите достопримечательность Стокгольма  | Дворец Шёнбрунн                       |  |
|     |   | Крепость святого Георгия              |  |
|     |   | Музей парусного корабля «Васа»        |  |
|     |   | Скульптура «Солнечный путешественник» |  |
|     |   | Нет правильного ответа                |  |
| 13. | В каком году был основан Стокгольм?   | 1020                                  |  |
|     |   | 1187                                  |  |
|     |   | 1239                                  |  |
|     |   | 1454                                  |  |
|     |   | Нет правильного ответа                |  |
| 14. | Шамз-элизе – это достопримечательность:   | Берлина                               |  |
|     |   | Брюсселя                              |  |
|     |   | Лондона                               |  |
|     |   | Парижа                                |  |
|     |   | Нет правильного ответа                |  |

### Итоговый контроль по дисциплине

**Итоговый контроль** проводится в форме экзамена.

Допуск к экзамену получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях и выполнявших домашние задания.

#### *Вопросы для итогового контроля*

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. Тель-Авив
23. Абу-Даби
24. Анкара
25. Рабат
26. Каир
27. Тунис
28. Претория
29. Канберра
30. Веллингтон

### Критерии оценки знаний студентов на экзамене

#### 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 учебного программного материала, принципиальные ошибки | Обучаемый проявляет определенную самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий. Демонстрирует знание основной литературы, основного учебного программного материала, владение базовым | Студент демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при выполнении заданий. Демонстрирует знание основной и частично дополнительной лите- | Обучаемый способен к полной самостоятельности в выборе способа решения заданий в рамках учебной дисциплины. Демонстрирует знание основной и дополнительной литературы, ос- |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| в выполнении предусмотренных программой заданий. | категориальным аппаратом. Выполнено не менее 50% предусмотренных программой заданий. | ратуры, основных подходов. Выполнено 70% - 85% предусмотренных программой заданий. | новых 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<br>или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках  | 2    |
|                            |   | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках<br>и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки   | 1    |
|                            |   | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках<br>и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более;<br>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;<br>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<br>или допущена 1 фактическая неточность  | 1    |
|                            |   | допущены 2 фактические неточности<br>и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки<br>и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа  | 0,5  |
|                            |   | допущены 3 фактические неточности<br>и/или 1 грубая фактическая ошибка<br>и/или 3 негрубые фактические ошибки<br>и/или фактический материал не представлен   | 0    |
| 4                          | Аргументированность   | все утверждения обоснованы, ошибок нет<br>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;<br>или ответ не обоснован  | 0    |
| Максимальный балл за ответ |   |  | 5    |

**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 «Социально-культурные ресурсы туризма» 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; формирова-

ния 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, дискуссия, 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 или тестирования);

Итоговая форма контроля - экзамен. Форма проведения экзамена: устный – по билетам, либо тестирование, либо защита бизнес-проекта. 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:

| № 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     | 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  |
| 3     | Контрольная работа   | Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу   | Комплект контрольных заданий по вариантам  |
| 4     | 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 |
| 5     | 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   |



|   |         |   |  |
|---|---------|---|--|
|   |         | Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.   |  |
| 6 | 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 | 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» - практико-ориентированными заданиями.               | Комплект вопросов к экзамену, экзамену |

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература:

Основы туризма [Электронный ресурс] : учеб. для вузов / [Е. Н. Трофимов [и др.] ; под науч. ред. Е. Л. Писаревского, 2014. - 1 on-line, 374 с.

### Дополнительная литература

1. Ильина, Т. В. История искусства Западной Европы от Античности до наших дней [Электронный ресурс]: учеб. для акад. 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 акад. 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. (Ч.3. №5)

## 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](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>
18. Библиотека БФУ им. И. Канта – <http://lib.kantiana.ru>
19. Университетская библиотека онлайн – <http://www.biblioclub.ru>
20. Научная электронная библиотека – <https://elibrary.ru>
21. Российская государственная библиотека – <http://www.rsl.ru>
22. Страны и города мира: 196 стран [Электронный ресурс]: [справ.]. — Электрон. дан.. — М.: Новый диск, 2008: цв.. — Систем. требования: Microsoft Windows 2000/XP ; процессор Pentium II 600 МГц ; 256 МВ Оперативной памяти ; 150 Мб свободного места на жестком диске ; Разрешение экрана 1024X768 с глубиной цвета 16 БИТ ; Internet Explorer 6.0 ; 4-х ско-ростное устройство для чтения компакт-дисков.
23. <http://stolicy.clow.ru/> - Путеводитель по столицам мира
24. <http://www.c.weare1.info/> - Все страны мира
25. <http://planetolog.ru/city-world-list.php> - Города и столицы мира
26. <http://www.allcapitals.ru/> - Все столицы мира
27. [http://ostranah.ru/\\_lists/capitals.php](http://ostranah.ru/_lists/capitals.php) - Географический справочник
28. <http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BE%D0%B> - Список столиц мира
29. <http://www.capitalens.ru/> - Столицы мира
30. <http://igras.ru/stolica.php> - Институт географии РАН Информационный портал

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

| 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:<br>– определение источников, способов сбора, анализа | Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает | Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем  |

| Этапы деятельности  | Содержание деятельности  |  |
|---|--|--|
|   | Преподаватель  | Студент  |
| информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса | идеи, высказывает предположения  | 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. | Участствует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования |

Целями освоения дисциплины являются: освоение студентами базовых и дополнительных знаний для комплексного изучения дисциплин по своей специальности; формирование основ понимания главных экономических законов и предпринимательских процессов; подготовка квалифицированных специалистов в профессиональной среде.

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. 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 примера-

ми, 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 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

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 |
|-------------------------|---|--|
| 408                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23  |

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»**

для студентов **4 курса очной формы обучения**  
направления подготовки **«Гостиничное дело»**  
профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**  
Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

Калининград  
2021



## СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |
|--|--|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....   | 3                                      |
| 2. ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПО ДИСЦИПЛИНЕ<br>«СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ» .....   | 5                                      |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ<br>САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ<br>(МОДУЛЮ) «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ<br>УСЛУГ» .....   | 6                                      |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ<br>АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И<br>КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ».....  | 16                                     |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ,<br>НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И<br>КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ».....  | 34                                     |
| 6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ<br>СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ<br>«СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ».<br>.....  | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ИЗУЧЕНИЮ<br>ДИСЦИПЛИНЫ.....   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ<br>ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ<br>«СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»,<br>ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И<br>ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ. .... | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ<br>ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ<br>«СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ».<br>.....   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |

# 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           | Способен обеспечить контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания  | <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           | Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания | <p><i>Знать:</i> принципы организации работ по стандартизации услуг на гостиничном предприятии: методы, порядков 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>   |

## 2. ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

| Темы   | Количество часов      |                   |     |    |                      |
|--|-----------------------|-------------------|-----|----|----------------------|
|  | Аудиторные занятия    |                   |     |    | Самостоят.<br>Работа |
|  | Всего ауди-<br>торных | в том числе       |     |    |                      |
| Лекции   |                       | Практ.<br>Занятия | КСР |    |                      |
| Место и роль национальной стандартизации РФ в системе технического регулирования.                                |                       | 3                 | 5   | 4  | 22                   |
| Стандарты организаций (СТО). Порядок разработки, экспертизы, утверждения, учета, изменения и отмены              |                       | 3                 | 5   | 4  | 22                   |
| Стандартизация как инструмент обеспечения качества гостиничных услуг   |                       | 3                 | 5   | 1  | 12                   |
| Объекты стандартизации гостиничных услуг, методология описания и внедрения стандартов на гостиничном предприятии |                       | 3                 | 5   | 2  | 18                   |
| Методологические основы стандартизации услуг на принципах системы всеобщего управления качеством                 |                       | 2                 | 6   | 1  | 21,65                |
| Контроль и оценка качества гостиничных услуг. Показатели качества услуг и стабильности технологических процессов |                       | 2                 | 6   | 4  | 20                   |
| Иная контактная работа   | <b>0,35</b>           |                   |     |    |                      |
| Итого часов  | <b>64,35</b>          | 16                | 32  | 16 | 115,65               |
| Итого по дисциплине  | 180                   |                   |     |    |                      |
| * - зачетные единицы   | 5 ЗЕ*                 |                   |     |    |                      |
| Заочная форма  |                       |                   |     |    |                      |
| Темы   | Количество часов      |                   |     |    |                      |
|  | Аудиторные занятия    |                   |     |    | Самостоят.<br>Работа |
|  | Всего ауди-<br>торных | в том числе       |     |    |                      |
| Лекции   |                       | Практ.<br>Занятия | КСР |    |                      |
| Место и роль национальной стандартизации РФ в системе технического регулирования.                                | 8                     |                   | 2   | 2  | 27                   |
| Стандарты организаций (СТО). Порядок разработки, экспертизы, утверждения, учета, изменения и отмены              | 8                     | 2                 | 2   | 2  | 32                   |
| Стандартизация как инструмент обеспечения качества гостиничных услуг   | 9                     | 2                 | 2   | 1  | 32                   |
| Объекты стандартизации гостиничных услуг, методология описания и внедрения стандартов на гостиничном предприятии | 8                     | 2                 | 2   | 2  | 22                   |
| Методологические основы стандартизации услуг на принципах системы всеоб-   | 9                     | 2                 |     | 1  | 21,65                |

|  |             |   |   |   |        |
|--|-------------|---|---|---|--------|
| щего управления качеством  |             |   |   |   |        |
| Контроль и оценка качества гостиничных услуг. Показатели качества услуг и стабильности технологических процессов | 8           |   |   |   | 20     |
| Иная контактная работа   | <b>0,35</b> |   |   |   |        |
| Итого часов  | 16,35       | 8 | 8 | 9 | 129,65 |
| Итого по дисциплине  | 180         |   |   |   |        |
| * - зачетные единицы   | 5 ЗЕ*       |   |   |   |        |

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.

### 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.

## 3. 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).<br>Объекты и элементы системы технического регулирования связанные с нормированием, с оценкой соответствия, с разрешительной функцией технического регулирования<br>Сущность стандартизации<br>Нормативные документы по стандартизации<br>Функции стандартизации<br>Роль стандартизации в современных условиях |
|        | Стандарты организаций (СТО). Порядок разработки, экспертизы, утверждения, учета, изменения и отмены | Стандарты организаций (СТО) <sup>1</sup> . Положения Ст. 11, Ст.12 и Ст. 17 Закона «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ<br>Цели разработки стандартов организаций.<br>Преимущества стандартизации на уровне организации перед национальной стандартизацией.   |

<sup>1</sup> ГОСТ Р 1.4—2004 Стандартизация в Российской Федерации. СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ. Общие положения

| № темы    | Наименование раздела дисциплины   | Содержание раздела  |
|-----------|---|---|
|           |   | <p>Положения Ст. 11, Ст.12 и Ст. 17 Закона «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ</p> <p>Объекты стандартизации внутри организации</p> <p>Порядок разработки, экспертизы, утверждения, учета, изменения и отмены стандартов организаций</p> <p>Стадии работ по стандартизации, виды стандартов в зависимости от объекта стандартизации</p>  |
|           | <p>Стандартизация как инструмент обеспечения качества гостиничных услуг</p>   | <p>Ответственность исполнителей за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге</p> <p>Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге: Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правила оказания услуг.</p> <p>Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг, измерение удовлетворенности персонала.</p> <p>Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер</p> <p>Организация работ по стандартизации в гостинице.</p> <p>Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки.</p> <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"> <li>- общие стандарты (стандарт управления гостиницей, стандарт качества, торговая марка и др.);</li> <li>- внутренние стандарты для основных процессов обслуживания (служба приема и размещения, обслуживание номеров, ресторанное обслуживание, конференц – обслуживание и пр.);</li> <li>- внутренние стандарты для вспомогательных/ поддерживающих/ обеспечивающих процессов гостиницы (финансовая служба, информационные технологии гостиницы, отдел кадров);</li> <li>- 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).</li> </ul> <p>Психологические стандарты (стандарты качества обслуживания)</p> |
| <p>1.</p> | <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"> <li>• термины и определения в гостиничной индустрии, необходимые для взаимопонимания и однозначности восприятия понятий, описывающих услуги, условия их оказания;</li> <li>• договорные отношения, безопасность;</li> <li>• государственная система классификации типов предприятий гостиничного комплекса и их услуг;</li> </ul>   |

| № темы | Наименование раздела дисциплины   | Содержание раздела  |
|--------|---|---|
|        |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• технологии, устанавливающие стандартные требования к процессам/процедурам, формам документов и составу информации в них, а также к другим элементам</li> </ul>   |
| 2.     | <p>Методологические основы стандартизации услуг на принципах системы всеобщего управления качеством</p>                 | <p>Организация работ по стандартизации в гостинице. 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"> <li>- общие стандарты (стандарт управления гостиницей, стандарт качества, торговая марка и др.);</li> <li>- внутренние стандарты для основных процессов обслуживания (служба приема и размещения, обслуживание номеров, ресторанное обслуживание, конференц – обслуживание и пр.);</li> <li>- внутренние стандарты для вспомогательных/ поддерживающих/ обеспечивающих процессов гостиницы (финансовая служба, информационные технологии гостиницы, отдел кадров);</li> <li>- 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).</li> </ul> <p>Психологические стандарты (стандарты качества обслуживания)</p> |
| 3.     | <p>Контроль и оценка качества гостиничных услуг. Показатели качества услуг и стабильности технологических процессов</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1). Диагностические показатели качества</li> <li>2). Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества</li> <li>3). Методы внешней оценки качества и безопасности:</li> <li>4). Метод оценки качества «секретный гость» (таинственный гость, анонимный гость, виртуальный покупатель, оценка сотрудников, телефонная проверка; сертификация персонала; оценка гостиницы по критериям категории качества и безопасности, критериям экологичности;</li> <li>5). Сертификация и государственный контроль, конкурсы</li> <li>6). Методы внутренней оценки: самоаудит, измерение удовлетворенности потребителей</li> </ol>  |

### 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» (таинственный 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 тайного покупателя с использованием чек-листа в любых трех гостиницах города. Сделать сравнительный анализ результатов контроля.
  3. Выполнить очный контроль качества услуги бронирования номера методом тайного 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, полотенца 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 ТВ, включенный в электросеть.
- 1.2. Горит проводка в стене над розеткой, в которую включены ТВ (чайник, утюг, бра, пылесос).
- 1.3. Горит подушка (глеет), 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 на ....этаже».**

**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 (глеет), 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), облить 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 на ....этаже»:**

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.

## **4. 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<br>ПКО-5                                   | Работа на практических занятиях                       | устные ответы, участие в дискуссии               |                                 | устно; электронно (портал БРС)                 |
| Стандарты организаций (СТО). Порядок разработки, экспертизы, утверждения, учета, изменения и отмены              | ПКО-2<br>ПКО-5                                   | Работа на практических занятиях                       | устные ответы, участие в дискуссии. Картограммы  |                                 | устно; электронно (портал БРС)                 |
| Стандартизация как инструмент обеспечения качества гостиничных услуг   | ПКО-2<br>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<br>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<br>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<br>ПКО-5                                   | Работа на практических занятиях                       | устные ответы, участие в дискуссии, проект отеля |                                 | устно; электронно (портал БРС), защита проекта |
| Зачет с оценкой  | ПКО-2<br>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 | Оценка может быть выставлена при наличии сформированных компетенций у обучающегося, выполнены требования к получению оценки |

|  |  |                    |   |
|--|--|--------------------|---|
|  |  | отметкой «хорошо». | «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 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   |        |
| <b>Организация</b>            | 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 |        |
| <b>Содержание Знание</b>      | 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 работой    |        |
| <b>Средства представления</b> | Не использовались   | Представленная информация слабо связана с темой презентации                                   | Представленная информация связана с темой презентации   | Представленная информация подкрепляет представляемую информацию |        |
| <b>Грамотность</b>            | 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             |        |
| <b>Представление</b>          | Не внятная, тихая речь  | Трудность в восприятии информации   | Изложение информации четкое и ясное   | Точное и ясное представление информации                         |        |

|   |                   |                             |                           |                                       |        |
|---|-------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------------------------------|--------|
| Показатель  | Минимальный ответ | Изложенный, раскрытый ответ | Законченный, полный ответ | Образцовый достойный подражания ответ | Оценка |
| Оценка  | 1 балл            | 2 балла                     | 3 балла                   | 4 балла                               |        |
|   |                   | мации, тихая речь           |                           | ции                                   |        |
| Средняя оценка: сумма оценок/ 5 ( количество показателей) |                   |                             |                           |                                       |        |

### Схема оценки качества проекта / Отзыв о полученном продукте

| № п/п   | Показатель                                  | Индикаторы  | % выполнения |
|---|---|---|--------------|
| 1.  | <b>Творческий подход</b>                    | Для решения задачи привлечены дополнительные ресурсы, материал переработан, создан собственный вариант  |              |
| 2.  | <b>Самостоятельность</b>                    | Задания выполнены самостоятельно, на поставленные вопросы отвечает свободно с комментариями   |              |
| 3.  | <b>Степень новизны/ креативности</b>        | Новые элементы в сравнении с типовым решением присутствуют  |              |
| 4.  | <b>Соответствие поставленной задаче</b>     | Результат соответствует поставленной цели   |              |
| 5.  | <b>Соответствие методологии и научность</b> | Нет нарушений методологических основ и отмечается достоверность, непротиворечивость материалов, все ссылки на первоисточники фактического материала выполнены правильно |              |
| 6.  | <b>Практическая значимость</b>              | Можно рекомендовать для применения, использования на действующих гостиничных предприятиях/ в отрасли  |              |
| 7.  | <b>Актуальность</b>                         | Соответствие современным требованиям – сведения актуальны на текущий период/ год  |              |
| 8.  | <b>Глубина содержания</b>                   | Задания проработаны подробно и тщательно/ выполнен сравнительный анализ/ выводы, гипотезы, предположения подтверждены фактами   |              |
| 9.  | <b>Информативность</b>                      | <u>Результаты</u> проекта отражены четко, ясно, однозначно/ выводы изложены кратко, доходчиво   |              |
| 10.   | <b>Оформление и сроки</b>                   | 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

#### 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 (Сан-ПиН, 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         | <b>Объекты технического регулирования в РФ:</b> |       |
|           | продукция                                       |       |
|           | процессы  |       |
|           | работы  |       |

|          |   |  |
|----------|---|--|
|          | услуги  |  |
|          | взаимодействие  |  |
| <b>2</b> | <b>Элементы система технического регулирования связанные с нормированием:</b>   |  |
|          | техническая регламентация;  |  |
|          | стандартизация;   |  |
|          | подтверждение соответствия;   |  |
|          | государственный контроль и надзор;  |  |
|          | аккредитация;   |  |
|          | лицензирование  |  |
| <b>3</b> | <b>Элементы система технического регулирования связанные с оценкой соответствия:</b>  |  |
|          | техническая регламентация;  |  |
|          | стандартизация;   |  |
|          | подтверждение соответствия;   |  |
|          | государственный контроль и надзор;  |  |
|          | аккредитация;   |  |
|          | лицензирование  |  |
| <b>4</b> | <b>Элементы система технического регулирования связанные с разрешительной функцией:</b>   |  |
|          | техническая регламентация;  |  |
|          | стандартизация;   |  |
|          | подтверждение соответствия;   |  |
|          | государственный контроль и надзор;  |  |
|          | аккредитация;   |  |
|          | лицензирование  |  |
| <b>5</b> | <b>Стандартизация</b>   |  |
|          | 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   |  |
| <b>6</b> | <b>Федеральный закон «О техническом регулировании» определяет следующие принципы стандартизации в России</b>  |  |
|          | 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)   |  |
| <b>7</b> | <b>Нормативные документы по стандартизации в РФ:</b>  |  |
|          | национальные стандарты;   |  |
|          | общероссийские классификаторы технико-экономической информации;   |  |
|          | нормы, правила и рекомендации по стандартизации;  |  |
|          | стандарты организаций;  |  |
|          | межгосударственные стандарты;   |  |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 8  | <b>Федеральный закон «О техническом регулировании» определяет следующие цели стандартизации:</b>   |  |
|    | 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  | <b>Функции стандартизации в РФ</b>   |  |
|    | Экономическая  |  |
|    | Информационная   |  |
|    | Социальная   |  |
|    | Коммуникативная  |  |
|    | Кибернетическая  |  |
| 10 | <b>Современные проблемы стандартизации в РФ</b>  |  |
|    | утраченные службы по стандартизации  |  |
|    | слабая работа в области технологической стандартизации   |  |
|    | низкое качество работы технических комитетов   |  |
|    | низкий динамизм стандартизации   |  |
| 11 | <b>Неурегулированные вопросы стандартизации в законодательстве РФ</b>  |  |
|    | 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 | <b>Отличия национальной системы стандартизации РФ и системы технического регулирования:</b>  |  |
|    | 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 | <b>Фонд национальных стандартов нашей страны составляет</b>  |  |
|    | более 23 000 стандартов  |  |
|    | более 3 000 стандартов   |  |
|    | более 50 000 стандартов  |  |
|    | более 120 000 стандартов   |  |
|    | более 530 000 стандартов   |  |
| 14 | <b>Из них с международными стандартами гармонизировано</b>   |  |
|    | около 33%  |  |
|    | около 45%  |  |
|    | около 65%  |  |
|    | около 71%  |  |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | около 21%   |  |
|    | <b>По данным ВТО, увеличение уровня гармонизации стандартов на 10% приводит к увеличению объемов торговли</b> |  |
| 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:
- стандарты на процессы;
  - терминологические стандарты;
  - стандарты на классификацию предприятий;
  - только б) и в).
  - всё перечисленное.
7. Обязательная сертификация – это ...
- действие заявителя в целях подтверждения соответствия продукции и услуг требованиям стандарта;
  - действие органов по сертификации, доказывающее, что продукция или услуга соответствуют конкретному стандарту;
  - верны оба высказывания.
8. Документальное удостоверение того, что продукция или услуга соответствуют обязательным требованиям стандарта, – это....
- свидетельство в виде сертификата;
  - свидетельство в виде декларации;
  - только а) и б).
9. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:
- инициатива юридических и физических лиц;
  - законодательные акты РФ;
  - все перечисленное.
10. Какие объекты подлежат добровольной сертификации?
- объекты, не представляющие повышенной опасности для потребителя;
  - продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для потребителей;
  - продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для окружающей среды;
  - 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 относятся к специализированным?                     | 1<br>2<br>3<br>4 | Аренднованное жилье<br>Гостиницы<br>Конгресс-центры<br>Хостели   |
| 2 | Ботель – это небольшая гостиница   | 1<br>2<br>3<br>4 | на воде<br>в воздухе<br>под водой<br>в горах   |
| 3 | Мотель – это средство размещения, расположенное  | 1<br>2<br>3<br>4 | в деловой части города<br>вблизи автомагистрали<br>в центре населенного пункта<br>возле железнодорожного вокзала |
| 4 | Какие услуги в гостиницах из перечисленных предоставляются за дополнительную плату?            | 1<br>2<br>3<br>4 | Вызов врача<br>Передача корреспонденции<br>Информация портье<br>Обслуживание питанием в номере                   |
| 5 | В Израиле отели классифицируются по уровню комфорта на три категории. Выберите верный вариант. | 1<br>2<br>3      | Люкс, высшая, первая<br>Высшая, первая, вторая<br>Первая, вторая, третья   |
| 6 | В какой стране принята «буквенная» система клас-   | 1                | Великобритания   |

| №  | Вопросы   | №                     | Ответы  |
|----|---|-----------------------|---|
|    | сификации гостиниц по уровню комфорта?  | 2<br>3<br>4           | Германия<br>Греция<br>Франция   |
| 7  | Международные гостиничные правила – это обязательные правила для любой гостиницы?   | 1<br>2                | Да<br>Нет   |
| 8  | Из какого количества комнат состоит жилой номер первой категории?   | 1<br>2<br>3<br>4      | четырёх<br>трех<br>двух<br>одной  |
| 9  | В жилых номерах гостиниц каких категорий постельное белье должно меняться ежедневно?  | 1<br>2<br>3<br>4<br>5 | с «без звезд» по 5* категорию<br>1* по 5*<br>с 2* по 5*<br>с 3* по 5*<br>с 4* по 5*                         |
| 10 | В мотеле какой категории допускается отсутствие предприятий общественного питания?  | 1<br>2<br>3<br>4<br>5 | без звезд, 1*<br>2*<br>3*<br>4*<br>5*   |
| 11 | В гостинице категории 4 звезды может быть четырехместный номер (2 категории)?   | 1<br>2                | Да<br>Нет   |
| 12 | Какое количество мест в одно- и двухместных номерах в процентном отношении должен содержать номерной фонд гостиницы категории «3 звезды»? | 1<br>2<br>3           | 60%<br>80%<br>100%  |
| 13 | Что из перечисленного не входит в вестибюльную группу помещений?  | 1<br>2<br>3<br>4      | гардероб<br>бельевой склад<br>камера хранения<br>рецепция   |
| 14 | Может ли гость при временном отъезде из гостиницы оставить свой багаж в камере хранения?  | 1<br>2                | Да<br>Нет   |
| 15 | Какова минимальная площадь однокомнатного двухместного номера в гостинице категории 3*?   | 1<br>2                | 10 кв.м<br>14 кв.м  |
| 16 | Какое количество номеров может быть без санузла в гостинице категории 2*?   | 1<br>2<br>3<br>4      | 25<br>50<br>75<br>100   |
| 17 | Консьерж – это работник службы _____.   | 1<br>2<br>3<br>4      | административной<br>обслуживания<br>приема и расчетной части<br>эксплуатации номерного фонда                |
| 18 | Какие требования предъявляют к персоналу неконтактных служб?  | 1<br>2<br>3<br>4      | знание иностранных языков<br>коммуникабельность<br>наличие специального образования<br>ограничение возраста |
| 19 | Работников каких служб относят к персоналу первого уровня?  | 1<br>2<br>3<br>4      | коммерческой<br>бронирования<br>технической<br>финансовой   |
| 20 | К персоналу неконтактных служб относят работников службы _____  | 1<br>2<br>3<br>4      | административной<br>банкетинга<br>эксплуатации номерного фонда<br>обслуживания                              |
| 21 | Заявки на бронирование номеров/мест в средства  | 1                     | переменные  |

| №  | Вопросы  | № | Ответы   |
|----|--|---|--|
|    |  | 2 | разовые  |
| 21 | размещения поступают из постоянных и _____ источников.   | 3 | случайные  |
|    |  | 4 | выборочные   |
|    |  | 5 | внутренние   |
| 22 | Какие пути (каналы) резервирования мест в гостиницах из перечисленных не предназначены для индивидуальных туристов?                                    | 1 | интернет-бронирование  |
|    |  | 2 | централизованное бронирование                                  |
|    |  | 3 | телефон  |
|    |  | 4 | почта  |
|    |  | 5 | факс   |
| 23 | Какая информация не требуется в заявке на бронирование мест в гостинице?   | 1 | количество гостей  |
|    |  | 2 | дата и время приезда   |
|    |  | 3 | дата и время отъезда   |
|    |  | 4 | семейное положение потенциальных гостей                        |
|    |  | 5 | категория номера   |
| 24 | Резервирование с подтверждением гостиницы о том, что она предоставит клиенту заказанный номер и в необходимое ему время называется _____ бронированием | 1 | гарантированным  |
|    |  | 2 | негарантированным  |
|    |  | 3 | обязательным   |
|    |  | 4 | перебронированием  |
| 25 | Какую из перечисленных причин, приводящих к сверхбронированию номеров в гостинице, можно назвать объективной?  | 1 | бронирование клиентом номера в нескольких гостиницах           |
|    |  | 2 | получение прибыли отелем                                       |
|    |  | 3 | несвоевременный отъезд гостя                                   |
|    |  | 4 | приказ владельца гостиницы                                     |
| 26 | Поднос багажа в номер является обязательной услугой в гостиницах каких категорий?  | 1 | без звезд и 1*   |
|    |  | 2 | 2* и 3*  |
|    |  | 3 | 3* и 4*  |
|    |  | 4 | 4* и 5*  |
| 27 | В течение какого времени багаж зарегистрированного гостя должен быть доставлен в номер?  | 1 | 3 мин  |
|    |  | 2 | 5 мин  |
|    |  | 3 | 8 мин  |
|    |  | 4 | 10 мин   |
| 28 | Багаж гостя в номер доставляет _____   | 1 | Посыльный  |
|    |  | 2 | коридорный   |
|    |  | 3 | Валет  |
|    |  | 4 | портъе   |
|    |  | 5 | супервайзер  |
| 29 | Услуги, которые оказывают консьержи, входят в цену размещения?   | 1 | Да   |
|    |  | 2 | Нет  |
| 30 | Анкета «случайного» гостя, прибывшего в гостиницу, заполняется дежурным администратором?   | 1 | Да   |
|    |  | 2 | Нет  |
| 31 | Заполненная и подписанная «Анкета гостя», прибывшего в гостиницу, - это _____  | 1 | информационный листок  |
|    |  | 2 | страховой полис  |
|    |  | 3 | подтверждение договора между гостем и гостиницей на размещение |
|    |  | 4 | пропуск в гостиницу  |
| 32 | Цена номера по брони дороже опубликованного тарифа?  | 1 | Да   |
|    |  | 2 | Нет  |
| 33 | Бронирование по предоплате (или по выставлению счета, или по кредитной карте, или туристским ваучером) – это _____ бронирование                        | 1 | обязательное   |
|    |  | 2 | гарантированное  |
|    |  | 3 | негарантированное  |
|    |  | 4 | централизованное   |
| 34 | Группе туристов при поселении в отеле выписыва-  | 1 | Да   |

| №  | Вопросы   | №                     | Ответы   |
|----|---|-----------------------|--|
|    | ют общую визитную карту?  | 2                     | Нет  |
| 35 | Кому отправляется «подтверждение бронирования» в случае двойного бронирования?  | 1<br>2<br>3<br>4      | 1 только первому клиенту<br>2 только второму клиенту<br>3 обоим<br>4 нет верного ответа                                |
| 36 | Вещь, которую уехавший гость забыл в вестибюле гостиницы, должна быть сохранена и возвращена ему?                         | 1<br>2                | 1 Да<br>2 Нет  |
| 37 | С каким типом бронирования клиенты чаще всего не приезжают в гостиницу?   | 1<br>2<br>3           | 1 гарантированное<br>2 негарантированное<br>3 сверхбронирование  |
| 38 | Сверхбронирование – это услуга гостиницы, которая повышает её имидж?  | 1<br>2                | 1 Да<br>2 Нет  |
| 39 | При своевременной аннуляции бронирования можно ли получить обратно деньги за бронь?                                       | 1<br>2                | 1 Да<br>2 Нет  |
| 40 | В обязанности персонала какой службы входит подготовка «Листов заезда на каждый день»?                                    | 1<br>2<br>3<br>4<br>5 | 1 обслуживания<br>2 бронирования<br>3 приема и расчетная часть<br>4 эксплуатации номерного фонда<br>5 административной |
| 41 | Картотека постоянных гостей включает только VIP-персон?   | 1<br>2                | 1 Да<br>2 Нет  |
| 42 | Может ли администрация гостиницы изменить единый расчетный час с 12-00 на другой?   | 1<br>2                | 1 Да<br>2 Нет  |
| 43 | Может ли турфирма аннулировать заказ на размещение туристов в гостинице менее чем за 24 часа до заезда без уплаты штрафа? | 1<br>2                | 1 Да<br>2 Нет  |
| 44 | Если турист поселяется в гостинице после 00.00, как ему должны выставить счет за этот период времени до расчетного часа?  | 1<br>2<br>3<br>4      | 1 бесплатная услуга<br>2 за каждый час до расчетного часа<br>3 за половину суток<br>4 за сутки                         |
| 45 | Время, проведенное в гостинице сверх срока проживания, равное 5 часам после расчетного часа, оплачивается гостем _____    | 1<br>2<br>3<br>4      | 1 бесплатная услуга<br>2 за каждый час задержки<br>3 за половину суток<br>4 за сутки                                   |
| 46 | Если гость задержался в гостинице на 15 часов после расчетного часа, как будет оплачиваться гостем эта услуга?            | 1<br>2<br>3<br>4      | 1 бесплатная услуга<br>2 за каждый час задержки<br>3 за половину суток<br>4 за сутки                                   |
| 47 | Фактическая суточная загрузка гостиницы означает отношение _____ номеров (мест) к их общему количеству                    | 1<br>2<br>3<br>4      | 1 забронированных<br>2 подготовленных<br>3 проданных<br>4 выведенных для реконструкции                                 |
| 48 | Загрузка гостиницы – это _____ показатель спроса на гостиничные услуги  | 1<br>2<br>3<br>4      | 1 абсолютный<br>2 качественный<br>3 количественный<br>4 эластичный   |
| 49 | Корпоративный тариф – это _____ цена  | 1<br>2<br>3<br>4      | 1 опубликованная<br>2 завышенная<br>3 договорная<br>4 относительная  |
| 50 | Медицинская аптечка при необходимости предлагается клиенту отеля за дополнительную плату?                                 | 1<br>2                | 1 Да<br>2 Нет  |
| 51 | Должна ли дежурная по этажу бесплатно предо-  | 1                     | 1 Да   |

| №  | Вопросы   | №                | Ответы   |
|----|---|------------------|--|
|    | ставлять комплект столовой посуды и приборов любому проживающему в гостинице?   | 2                | Нет  |
| 52 | Какой вид уборки номера требует больше затрат времени?  | 1<br>2<br>3<br>4 | текущая<br>после выезда гостя<br>генеральная<br>нет верного ответа |
| 53 | Сертификация гостиницы - это процедура подтверждения туристами качества и безопасности гостиничных услуг?   | 1<br>2           | Да<br>Нет  |
| 54 | Сертификация средства размещения проводится на соответствие его требованиям ГОСТа Р 50645-94 Классификация гостиниц?  | 1<br>2           | Да<br>Нет  |
| 55 | Классификация средства размещения (СР) в РФ состоит из нескольких этапов:<br>1) экспертная оценка соответствия СР категории;<br>2) _____ СР;<br>3) инспекционный контроль классифицированного СР. | 1<br>2<br>3<br>4 | аттестация<br>лицензирование<br>сертификация<br>стандартизация     |
| 56 | Заявка на проведение классификации средства размещения подается добровольно?  | 1<br>2           | Да<br>Нет  |
| 57 | Может ли Аттестационная комиссия отказать в выдаче сертификата категории гостинице без объяснения причин?   | 1<br>2           | Да<br>Нет  |
| 58 | Как часто может проводиться плановый инспекционный контроль классифицированного средства размещения?  | 1<br>2<br>3<br>4 | 2 раза в год<br>1 раз в год<br>1 раз в 2 года<br>1 раз в 5 лет     |
| 59 | Реконструкция классифицированного средства размещения – это повод для его инспекционной проверки?   | 1<br>2           | Да<br>Нет  |
| 60 | Франкфуртская таблица по снижению цен за гостиничные услуги действует во всем мире?   | 1<br>2           | Да<br>Нет  |

## ВАРИАНТ 2

| № | Вопросы  | №                     | Ответы   |
|---|--|-----------------------|--|
| 1 | При каком минимальном количестве номеров гостиничное предприятие, занимающееся временным размещением туристов, называется средством размещения в РФ? | 1<br>2<br>3<br>4<br>5 | 5<br>7<br>10<br>20<br>50                         |
| 2 | В какой стране принята классификация гостиниц по системе «Корон»?  | 1<br>2<br>3<br>4      | Франция<br>Германия<br>Испания<br>Великобритания |
| 3 | В какой стране принята классификация гостиниц по системе «Классов»?  | 1<br>2<br>3<br>4      | Франция<br>Германия<br>Испания<br>Великобритания |
| 4 | Флайтель - это небольшая гостиница   | 1<br>2<br>3<br>4      | на суше<br>на воде<br>под водой<br>в воздухе     |
| 5 | Хостель – это  | 1                     | лечебно-оздоровительная гости-                   |

| №  | Вопросы   | №                | Ответы   |
|----|---|------------------|--|
|    |   | 2<br>3<br>4      | ница<br>дом отдыха<br>молодежная гостиница<br>туристский приют                                       |
| 6  | Номерной фонд – это общее количество _____ в<br>средстве размещения                           | 1<br>2<br>3<br>4 | номеров высшей катего-<br>рии<br>номеров/ мест<br>персонала, обслужива-<br>ющего номера<br>помещений |
| 7  | Должно ли хотя бы одно предприятие питания в гостинице категории 3 * работать круглосуточно?  | 1<br>2           | Да<br>Нет  |
| 8  | В гостиницах каких категорий можно заказать «ночной банкет» в номер?                          | 1<br>2<br>3<br>4 | 1*<br>2*и 3*<br>4* и 5*<br>нет верного ответа  |
| 9  | В гостиницах каких категорий вход для гостей в ресторан должен быть и из гостиницы и с улицы? | 1<br>2<br>3<br>4 | с 1* по 5*<br>со 2* по 5*<br>с 3* по 5*<br>в 4* и 5*   |
| 10 | Номер студия – это номер высшей категории из _____ комнат                                     | 1<br>2<br>3<br>4 | одной<br>двух<br>трех<br>четырёх   |
| 11 | Ежедневная уборка номера горничной должна производиться в гостиницах каких категорий?         | 1<br>2<br>3<br>4 | с «без звезд» по 5*<br>с 1* по 5*<br>с 3* по 5*<br>с 4* по 5*  |
| 12 | В гостиницах каких категорий возможны длительные перерывы в подаче горячей воды?              | 1<br>2<br>3<br>4 | 2*<br>3*<br>4*<br>5*   |
| 13 | Какое количество комнат может быть в номере «сюит»?   | 1<br>2           | две и более<br>одна  |
| 14 | Двухэтажная гостиница категории 4* должна иметь пассажирский лифт?                            | 1<br>2           | Да<br>Нет  |
| 15 | В гостинице категории 2* можно заказать апартаменты или соединенные номера?                   | 1<br>2           | Да<br>Нет  |
| 16 | Какова мин площадь однокомнатного двухместного номера в гостиницах 4*?                        | 1<br>2           | 14 кв.м<br>15 кв.м   |
| 17 | Какое количество номеров может быть без санузла в гостинице 1*?                               | 1<br>2<br>3      | 25<br>50<br>75   |
| 18 | Мини-бар и мини-сейф в номере обязательны в гостиницах каких категорий?                       | 1<br>2<br>3      | «без звезд» и 1*<br>2* и 3*<br>4* и 5*   |
| 19 | Сейф для хранения ценностей у администратора должен быть в любой гостинице?                   | 1<br>2           | Да<br>Нет  |
| 20 | Какие требования предъявляют к персоналу неконтрактных служб?                                 | 1<br>2<br>3<br>4 | Ограничение возраста<br>Опыт работы в гостинице<br>Хорошие голосовые данные<br>Ухоженный внешний     |

| №  | Вопросы  | №                     | Ответы   |
|----|--|-----------------------|--|
|    |  |                       | вид  |
| 21 | К персоналу неконтактных служб относят работников  | 1<br>2<br>3<br>4      | Службы бронирования<br>Службы обслуживания<br>Административной<br>службы<br>Служба приема и рас-<br>четная часть |
| 22 | В заявке на бронирование можно не сообщать следующую информацию о потенциальных клиентах:                  | 1<br>2<br>3<br>4<br>5 | Вид оплаты<br>Дата и время заезда<br>Дата и время отъезда<br>Национальность<br>Примерная цена                    |
| 23 | Подтверждение бронирования – это документ, который необходим только для отчетности гостиницы?              | 1<br>2                | Да<br>Нет  |
| 24 | Законно ли у нас в стране двойное бронирование гостиничных номеров (мест)?                                 | 1<br>2                | Да<br>Нет  |
| 25 | Что такое гарантированное подтверждение бронирования?  | 1<br>2                | Оплата брони<br>Бонус на следующее по-<br>селение  |
| 26 | В случае гарантированного бронирования как долго номер будет сохраняться для заказчика?                    | 1<br>2<br>3<br>4      | ½ суток<br>сутки<br>всё заказанное время<br>до 18.00 местного вре-<br>мени                                       |
| 27 | Гостиница несет ответственность за сохранность вещей клиентов в номере?                                    | 1<br>2                | Да<br>Нет  |
| 28 | Можно ли с помощью «шахматки» («Карта движения номеров») определить количество свободных мест в гостинице? | 1<br>2                | Да<br>Нет  |
| 29 | Кем может осуществляться парковка и подача автомобиля ко входу гостиницы?                                  | 1<br>2<br>3<br>4      | коридорными<br>портье<br>служащими гаражного<br>хозяйства<br>швейцарами  |
| 30 | Парковка и подача автомобиля является обязательной услугой в гостиницах каких категорий?                   | 1<br>2<br>3           | 3*<br>4*<br>5*   |
| 31 | «Анкету гостя» на группу туристов заполняют общую?   | 1<br>2                | Да<br>Нет  |
| 32 | Является ли визитная карта документом на право входа в гостиницу?  | 1<br>2                | Да<br>Нет  |
| 33 | Можно ли считать визитную карту рекламным средством?   | 1<br>2                | Да<br>Нет  |
| 34 | Какой документ оформляется в гостинице при безналичном расчете за проживание группы туристов?              | 1<br>2<br>3<br>4      | счет<br>разрешение на поселе-<br>ние<br>накладная<br>фактура   |
| 35 | Что из перечисленного не нужно предъявлять в рецепцию при поселении группы туристов в гостиницу?           | 1<br>2<br>3<br>4      | направление турфирмы<br>списки туристов<br>страховые полисы тури-<br>стов<br>паспорта                            |
| 36 | На регистрацию группы туристов в «рецепции» до 30  | 1                     | 8  |

| №  | Вопросы  | №                | Ответы  |
|----|--|------------------|---|
|    | человек отводится _____ минут.   | 2<br>3<br>4      | 15<br>30<br>40  |
| 37 | Стюард выполняет работу по вечерней подготовке номера в гостиницах каких категорий?  | 1<br>2<br>3      | 3*<br>4*<br>5*  |
| 38 | Консьержи выполняют заявки гостей на какие-либо услуги бесплатно?  | 1<br>2           | Да<br>Нет   |
| 39 | Если гостиница нарушает сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест, потребитель имеет право потребовать уменьшения цены за услуги? | 1<br>2           | Да<br>Нет   |
| 40 | В случае двойного бронирования мест в гостинице клиента должны разместить  | 1<br>2<br>3      | в аналогичном номере или более высокой категории<br>любом свободном номере<br>не должны размещать                                     |
| 41 | Обязана ли гостиница оказывать проживающим медицинские услуги, за исключением аптечки, бесплатно?  | 1<br>2           | Да<br>Нет   |
| 42 | Коэффициент загрузки гостиницы – это отношение _____ номеров к количеству номеров в эксплуатации   | 1<br>2<br>3<br>4 | свободных<br>забронированных<br>занятых<br>неубранных   |
| 43 | Фиксированные цены (или стандартные, или цены за стойкой, или полный тариф стоимости) - это _____ тарифы   | 1<br>2<br>3<br>4 | опубликованные<br>обсуждаемые<br>оговариваемые<br>нет верного ответа  |
| 44 | Выставляется ли в счет гостя оплата такой услуги, как «побудка» к определенному времени?   | 1<br>2           | Да<br>Нет   |
| 45 | Время, проведенное в гостинице сверх срока проживания, равное 7 часам после расчетного часа, оплачивается гостем _____                               | 1<br>2<br>3<br>4 | бесплатная услуга<br>за каждый час задержки<br>за половину суток<br>за сутки  |
| 46 | Аннуляция бронирования турфирмой, сделанная менее, чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заявке, возможна без уплаты штрафа гостинице?          | 1<br>2           | Да<br>Нет   |
| 47 | В каком случае турфирма не обязана выплачивать средству размещения аннуляционный штраф?  | 1<br>2<br>3      | незаезд туристов<br>поздняя аннуляции<br>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<br>2           | Да<br>Нет   |
| 49 | Сертификация услуг гостиницы – это обязательная процедура?   | 1<br>2           | Да<br>Нет   |
| 50 | Кто определяет категорию номера в гостинице?   | 1<br>2<br>3<br>4 | местные органы власти<br>орган по классификации средств размещения<br>орган по аттестации средств размещения<br>собственник гостиницы |
| 51 | Оценка соответствия средства размещения «категории»  | 1                | Да  |



| №  | Вопросы  | №                     | Ответы  |
|----|--|-----------------------|---|
|    | включает в себя оценку его номерного фонда?  | 2                     | Нет   |
| 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<br>2                | Да<br>Нет   |
| 53 | К Заявке на проведение классификации средства размещения прилагаются: анкета-вопросник, заключение пожарной инспекции и заключение _____.  | 1<br>2<br>3<br>4<br>5 | горводоканала<br>санэпиднадзора<br>энергонадзора<br>районной администра-<br>ции<br>нет верного ответа               |
| 54 | На какой срок выдается сертификат категории средству размещения?   | 1<br>2<br>3           | 3 года<br>5 лет<br>7 лет  |
| 55 | Кто оплачивает инспекционные проверки классифицированного средства размещения?   | 1<br>2<br>3<br>4      | Государство<br>Ссобственник гостини-<br>цы<br>Потенциальные туристы<br>Орган по классификации<br>средств размещения |
| 56 | Инспекционный контроль классифицирован-ного сред-ства размещения обязателен при изменениях в организа-ционной структуре гостиницы?   | 1<br>2                | Да<br>Нет   |
| 57 | Отрицательные результаты инспекционной проверки отеля могут привести к отмене сертификата категории?   | 1<br>2                | Да<br>Нет   |
| 58 | Можно ли продлить действие сертификата соответствия?   | 1<br>2                | Да<br>Нет   |
| 59 | Может ли средство размещения категории «Без звезд» использовать на вывеске этот знак?  | 1<br>2                | Да<br>Нет   |
| 60 | Плановый инспекционный контроль классифицирован-ного средства размещения в РФ проводится «инкогни-то»?   | 1<br>2                | Да<br>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).

## **5. 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](http://park-kosa.ru)- официальный сайт Национальный парк "Куршская коса" [Электронный ресурс]
8. [http:// visit-kaliningrad.ru](http://visit-kaliningrad.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
34. <https://e.lanbook.com/>. Официальный сайт электронной библиотеки «Лань».

## 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:<br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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                                 |

| Этапы деятельности                    | Содержание деятельности  |  |
|---------------------------------------|--|--|
|                                       | Преподаватель  | Студент  |
| 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 флипчатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчатом, 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 наукометрически-

ми 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<br>Ул. Горького, 23  |

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

для студентов **1 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**



# СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....   | 3  |
| 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.....  | 4  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ» .....   | 6  |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ» ....   | 10 |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ» .....  | 19 |
| 6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ».....  | 20 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ».....  | 20 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ», ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ..... | 22 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ».....   | 24 |

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

*Наименование дисциплины*

Наименование дисциплины «Технологии гостиничной деятельности»

*Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению гостиничное дело (шифр 43. 03. 03) (профиль: гостиничная деятельность).*

Учебная дисциплина «Технология гостиничной деятельности» является частью цикла базовых дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки «Гостиничное дело» (профиль гостиничная деятельность) и изучается на 1 курсе, во втором семестре в модуле 5: Общекультурные компетенции, включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. По итогам изучения курса студенты сдают зачет с оценкой.

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 «Технология гостиничной деятельности» являются дисциплины: «История туризма и гостеприимства», «Безопасность жизнедеятельности», «Основы туристской индустрии Калининградской области», «Введение в гостеприимство», «Организация гостиничного дела».

*Объем дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» 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 «Технологии гостиничной деятельности» составляет 180 часов (5 зачетных единиц), в том числе аудиторная нагрузка дисциплины составляет 82,25 часов (лекции- 22 часа, практические – 44 часа), ИКР – 0,25 часа, самостоятельная работа студентов – 111,75 часа, КСР – 2 часа.

*Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности», 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  |
|-----------------|---|--|
| ОПК-2           | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | <i>Знать:</i> понятийный аппарат, нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность; принципы организации функциональных процессов в средствах размещения<br><i>Уметь:</i> использовать понятийный аппарат, содержание нормативных и правовых документов, регламентирующих гостиничную деятельность при принятии управленческих решений; анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы<br><i>Владеть:</i> навыками разработки и применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками описания, анализа, разработки и организации функциональных технологических процессов в гостиницах, соответ- |

|       |   |   |
|-------|---|---|
|       |   | ствующих запросам потребителей;   |
| ОПК-3 | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий | <p><i>Знать</i> современные тенденции развития индустрии гостеприимства, принципы классификации средств размещения, нормативно – методическую базу деятельности гостиничных предприятий в РФ</p> <p><i>Уметь</i>: использовать знание принципов организационного построения гостиничных предприятий и технологии оказания услуг для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей;</p> <p><i>Владеть</i>: навыками принятия организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях</p> |

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

*Тематический план (очное обучение)*

| Темы   | Количество часов |                    |                |           |                   |
|--|------------------|--------------------|----------------|-----------|-------------------|
|  | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |                |           | Самостоят. Работа |
|  |                  | Лек-ции            | Практ. Занятия | КСР       |                   |
| Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире, РФ и Калининградской области             | 12               | 4                  | 8              | 4         | 20                |
| Понятие, характеристика, особенности и структура гостиничных услуг                                       | 13               | 4                  | 9              | 4         | 20                |
| Основные сведения о типологии и классификации гостиниц и других средств размещения                       | 15               | 5                  | 9              | 4         | 20                |
| Принципы организационного построения гостиничных предприятий и функционирования основных служб гостиницы | 13               | 4                  | 9              | 2         | 20                |
| Стандарты гостиничного предприятия   | 15               | 5                  | 9              | 2         | 17,75             |
| Иная контактная работа   | <b>0,25</b>      |                    |                |           |                   |
| Итого часов  | <b>82,25</b>     | <b>22</b>          | <b>44</b>      | <b>16</b> | <b>97,75</b>      |
| Итого по дисциплине  | <b>180 ч</b>     |                    |                |           |                   |
|  | <b>5 ЗЕ</b>      |                    |                |           |                   |

*Тематический план (заочное обучение)*

| Темы   | Количество часов         |                   |           |  |                      |
|--|--------------------------|-------------------|-----------|--|----------------------|
|  | Аудиторные занятия       |                   |           |  | Самостоят.<br>Работа |
|  | Всего<br>аудитор-<br>ных | в том числе       |           |  |                      |
| Лек-<br>ции  |                          | Практ.<br>Занятия | КСР       |  |                      |
| Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире, РФ и Калининградской области             | 12                       | 1                 | 2         |  | 30                   |
| Понятие, характеристика, особенности и структура гостиничных услуг                                       | 13                       | 1                 | 2         |  | 30                   |
| Основные сведения о типологии и классификации гостиниц и других средств размещения                       | 15                       | 1                 | 2         |  | 30                   |
| Принципы организационного построения гостиничных предприятий и функционирования основных служб гостиницы | 13                       | 1                 | 2         |  | 30                   |
| Стандарты гостиничного предприятия   | 15                       |                   | 4         |  | 40                   |
| Иная контактная работа   | <b>0,25</b>              |                   |           |  |                      |
| Итого часов  | <b>16</b>                | <b>4</b>          | <b>12</b> |  | <b>160</b>           |
| Итого по дисциплине  | <b>180 ч</b>             |                   |           |  |                      |
|  | <b>5 ЗЕ</b>              |                   |           |  |                      |

*Содержание дисциплины*

Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире, РФ и Калининградской области. Оценка факторов влияния на развитие индустрии гостиничных услуг в мире, РФ и Калининградской области. Определение индустрии гостеприимства. Основная цель индустрии гостеприимства, её значение и место в туризме. История развития индустрии гостеприимства. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Гостиничный и туристический бизнес, его место и роль в экономике. Его влияние на развитие отраслей производства. Самые необычные отели в истории.

Понятие, характеристика, особенности и структура гостиничных услуг. Понятие "услуга" и основная ее специфическая черта. Понятие "гостиница". Понятие "гостиничная услуга". Характеристика и специфические особенности гостиничных услуг. Номенклатура (перечень) услуг, предоставляемых гостиницами. Основные и дополнительные услуги. Сегментация рынка гостиничных услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. История развития гостиничного бизнеса в мире и России. Гостиничная индустрия мира. Международная ассоциация ресторанов и отелей. Географическая структура мирового гостиничного комплекса. Основные показатели деятельности современной гостиничной индустрии. Роль и место гостиничного бизнеса в развитии экономики разных стран. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса. Современное состояние гостиничного комплекса России, тенденции и проблемы развития

Основные сведения о типологии и классификации гостиниц и других средств размещения. Многообразие систем классификации гостиниц. Критерии классификации. Концепции, определения и классификации принятые Всемирной туристской организации (ВТО) для статистики туризма. Рекомендации Секретариата ВТО по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятых региональными комиссиями ВТО (1989 г.). Типология гостиниц. Классификации и характеристики гостиниц в различных странах мира. Характеристика и классификация средств размещения в России. Современные тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства. Формы управления гостиницами. Тенденции развития гостиничных цепей. Гостиничные консорциумы.

Франчайзинг в индустрии гостеприимства. Малые гостиницы. Формы управления гостиницами. Информационная структура гостиничного предприятия. Информационные потоки в гостиничном предприятии. Способы внедрения информационных технологий в гостиничных предприятиях. Классификация информационных систем. Программные продукты общего назначения: финансового учета и анализа; специализированные зарубежные и отечественные. Использование глобальной сети Интернет в информационном менеджменте гостиничного предприятия.

#### Принципы организационного построения гостиничных предприятий и функционирования основных служб гостиницы.

Место и роль службы в структуре гостиничных предприятий, взаимосвязь с другими службами, технологические процессы, организация рабочих мест, их оснащение. Профессиональная терминология. Гостиничное предприятие как основной объект размещения. Место гостиничных предприятий в индустрии гостеприимства. Служба бронирования и размещения. Роль и место службы бронирования и размещения в общей управленческой структуре современного отеля. Организация службы.

#### Стандарты гостиничного предприятия.

Должностные инструкции персонала данной службы. Технические средства обеспечения работы службы (факс, телекс, компьютер, ксерокс и т.д.) Оргтехника. Четыре цикла в обслуживании гостей. Работа операторов телефонной связи. Нормы общения. Обеспечение безопасности гостей. Технология уборочных работ, контроль качества уборки. Жалобы гостей (карточки опроса гостей о качестве обслуживания). Охрана труда, техника безопасности, правила противопожарной безопасности в пожарной безопасности.

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Дисциплина «Технология гостиничной деятельности» 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 «Технология гостиничной деятельности» 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*

| Наименование раздела дисциплины  | Содержание раздела   |
|--|--|
| Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире, РФ и Калининградской области             | «Исследования рынка гостиничных услуг в Калининграде», «Услуги питания в гостиницах», «Дополнительные услуги в гостиницах»   |
| Понятие, характеристика, особенности и структура гостиничных услуг                                       | Структура гостиничных услуг в средствах размещения гор. Калининграда   |
| Основные сведения о типологии и классификации гостиниц и других средств размещения                       | Классификация гостиниц гор. Калининграда по типам (на примерах...)<br>Концепция делового отеля (на примере...)<br>Концепция пляжного отеля (на примере...)<br>Концепция туристско-экскурсионного отеля (на примере...)<br>Особенности концепции спа-отеля (на примере...)<br>Особенности санатория (на примере...) |
| Принципы организационного построения гостиничных предприятий и функционирования основных служб гостиницы | Разработка структуры управления гостиничным предприятием гор. Калининграда<br>Службы современного гостиничного предприятия и функций сотрудников основных служб  |
| Стандарты гостиничного предприятия   | Составление графиков работы персонала СПиР<br>Методы обслуживания и виды сервиса на предприятиях общественного питания в гостинице   |
| Интеграционные процессы в гостиничной индустрии  |  |

*Тематика контрольных работ*

| Наименование раздела дисциплины    | Содержание раздела  |
|------------------------------------|---|
| Стандарты гостиничного предприятия | Составление графиков работы персонала СПиР<br>Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.<br>Технология работы отдела по организации уборки номеров в гостинице. |

*Практикоориентированный блок освоения дисциплины*

Целью практикоориентированного бакалавриата является формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным рыночным условиям. Для этого в процес-

се обучения в рамках практических и самостоятельных часов предусмотрено выполнение следующих практических заданий, учитывающих реальные рыночные условия.

## СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиниц в следующих задачах.

1. Номерной фонд гостиницы составляют 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Номера на 100% оснащены внутренней городской, междугородной и международной связью. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски, почта, телеграф. К услугам желающих – закрытый плавательный бассейн (площадь водной поверхности – 40 кв. м), тренажерный зал. В случае необходимости гости могут воспользоваться услугами врача.

2. Здание гостиницы располагается на второй линии реки. Для удобства путешественников выделен один этаж, где курение не разрешается. Внешний вид здания, качество общественных помещений и их оборудование хорошие. В 100% номеров качество и оборудование номеров и ванных комнат хорошие. Во всех ванных комнатах подогревается пол, есть биде, фен и банные простыни. Во всех номерах – спутниковое теле-видение. Имеется охраняемая автостоянка.

3. Номерной фонд гостиницы составляют 120 1- и 2-местных номеров, площадь которых не менее 12 кв. м. Вход для обслуживающего персонала отдельный. Холл гостиницы просторный, около 80 кв. м. Во всех номерах есть санузел, горячее и холодное водоснабжение, внутренняя и городская связь. Белье в номерах меняют один раз в три дня, полотенца – ежедневно. Гостиница предоставляет услуги химчистки, мелкого ремонта одежды, обмена валюты, вызова такси. По просьбе гостей обслуживающий персонал подносит багаж из машины в номер или обратно.

4. Фасад, балконы, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений находятся в отличном состоянии. Это можно сказать и про напольное покрытие, мебель, занавеси номеров. В хорошем состоянии – сантехническое оборудование номеров, стены и краны в ванных комнатах, имеется фен и биде во всех номерах. Гостям в ресторане, который имеет отдельный вход, предлагают блюда национальной кухни в течение 14 часов в сутки. Бары гостиницы обслуживают клиентов 12 часов в сутки. На территории гостиницы в пределах 100 м есть охраняемая автостоянка. Предусмотрен сервис для инвалидов. На территории гостиницы расположены четыре торговые точки. Имеются телефонная почта и телефакс.

5. В дорожной пятиэтажной гостинице 52 номера. Есть небольшое уютное кафе. На каждом этаже имеется общий холл, где гостям предлагается разнообразная туристическая информация, можно посмотреть телепередачи, а в случае необходимости воспользоваться аптечкой. С 7 до 10 часов утра предлагается завтрак и вручается корреспонденция. По правилам внутреннего распорядка постельное белье и полотенца меняются один раз в три дня. Обслуживающий персонал соответствует требованиям профессиональных стандартов и имеет служебные знаки отличия.  
й транспорт.

### **Подготовка к конкурсу «Презентация гостиницы» на базе выездного практического занятия. Проектная работа.**

Студентам предлагается подготовить презентацию определенной гостиницы (по согласованию с руководством гостиницы) с целью сопровождения гостя от стойки рецепции до номера. По итогам конкурса выбираются лучшие 3-5 студентов и приглашаются для практической работы в выбранную гостиницу на 1-2 часа в день в период массового поселения гостей с целью сопровождения гостя от стойки рецепции до номера.

### **Подготовка к деловой игре: Гостиница-конкурент**

ЗАО «Х-отель» работает на гостиничных услуг более пяти лет. Владеет 4-х звездной гостиницей на 100 номеров и в основном принимает деловых туристов, имеет стабильную долю рынка. В настоящий момент появилась новая компания, конкурирующая гостиница. Цены на номера в этой гостинице на 25% ниже, чем у «Х-отель». Что в данной

неблагоприятной управленческой ситуации делать гостинице «X-отель»?

Задание:

- 1) Решите данную ситуацию.
- 2) Какую информацию ЗАО «X-отель» будет использовать для решения данной проблемы?
- 3) Как принятое Вами решение отразится на деятельности организации в целом и на сотрудниках данной организации?

### **Подготовка к практическим занятиям**

**Задание 1:** пользуясь нормативными документами, решить следующие ситуационные задачи:

- Согласно Международной гостиничной конвенции в контракте о предоставлении гостиничных услуг индивидуальным клиентам за аннуляцию обслуживания в срок от трех суток и более в низкий сезон предусмотрена компенсация в размере суточной стоимости всех заказанных гостиничных услуг. Какой размер компенсации за аннуляцию обслуживания на срок менее трех суток и от трех суток и более в сезон пик?
- Группа туристов забронировала пять номеров в гостинице. К назначенной дате прибытия в гостиницу группа опоздала на одни сутки. Каким образом и в каком размере взимается плата за бронирование и проживание в этом случае? Какой порядок заселения существует при опоздании группы более чем на сутки и отказе от оплаты за бронь? Как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае?

**Задание 2:** разработать собственную версию любого из представленных ниже стандартов, показатели эффективности и оценочную шкалу профессиональных компетенций. Учесть критерии выполнения, полномочия, ответственность, контроль за исполнением. При описании использовать минимум текста, максимум иллюстраций и схем.

### **Стандарты взаимодействия с гостями**

- Стандарт встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
- Стандарт работы с постоянными гостями гостиницы.
- Стандарт работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
- Стандарт работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
- Предложение продажи услуги размещения при обращении гостя по телефону
- Предложение продажи услуги размещения при личном обращении гостя
- Принятие заявки на бронирование номеров по телефону
- Принятие заявки на бронирование номеров при личном обращении
- Принятие заявки на бронирование номеров при письменном обращении гостя
- Сопровождение гостя в номер
- Продажа услуги размещения/ Поселение гостя с предварительным бронированием и без него
- Предоставление информации гостю (обращение личное или по телефону)
- Выполнение просьбы гостя (обращение личное или по телефону)
- Выезд гостя. Окончательный расчет
- Администратор на рабочем месте
- Требования к внешнему виду администратора
- Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
- Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
- Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
- Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
- Технология работы швейцаров в гостинице.
- Технология работы беллманов в гостинице.



- Технология работы службы консьержей в гостинице.
- Технология работы службы дворецких в гостинице.
- Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
- Технология работы бизнес-центра в гостинице.
- Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
- Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
- Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
- Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
- Технология работы службы питания в гостинице,
- Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
- Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.
- Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.
- Технология работы административной службы в гостинице
- Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице.
- Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.
- Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.
- Технология работы отдела безопасности в гостинице.

#### **4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

*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  |
|-----------------|---|
| ОПК-1           | способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта |
| ПК-7            | готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем   |

*Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности»*

| 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 |  |
| Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире, РФ и Калининградской области             | ОПК-2  | Работа на практических занятиях                       | устные ответы, участие в дискуссии               |                                 | устно; электронно (портал БРС)                 |
| Понятие, характеристика, особенности и структура гостиничных услуг                                       | ОПК-3  | Работа на практических занятиях                       | устные ответы, участие в дискуссии. Картограммы  |                                 | устно; электронно (портал БРС)                 |
| Основные сведения о типологии и классификации гостиниц и других средств размещения                       | ОПК-2<br>ОПК-3                                   | Работа на практических занятиях                       | устные ответы, участие в дискуссии               |                                 | устно; электронно (портал БРС)                 |
| Принципы организационного построения гостиничных предприятий и функционирования основных служб гостиницы | ОПК-2<br>ОПК-3                                   | Работа на практических занятиях                       | устные ответы, участие в дискуссии, проект отеля |                                 | устно; электронно (портал БРС), защита проекта |
| Стандарты гостиничного предприятия   | ОПК-2<br>ОПК-3                                   | Работа на практических занятиях                       | устные ответы, участие в дискуссии, доклады      |                                 | устно; электронно (портал БРС)                 |
| Зачет с оценкой  | ОПК-2<br>ОПК-3                                   |   |  | 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  |
|-----------------|---|
| ОПК-2           | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |

|       |   |
|-------|---|
| ОПК-3 | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий |
|-------|---|

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 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 практического навыка | Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка | Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка |

| 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  |        |
| <b>Организация</b>  | 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  |        |
| <b>Содержание Знание</b>                                  | 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 |        |
| <b>Средства представления</b>                             | Не использовались   | Представленная информация слабо связана с темой презентации                                   | Представленная информация связана с темой презентации   | Представленная информация подкрепляет представляемую информацию  |        |
| <b>Грамотность</b>  | 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              |        |
| <b>Представление</b>                                      | Не внятная, 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.  | <b>Творческий подход</b>                    | Для решения задачи привлечены дополнительные ресурсы, материал переработан, создан собственный вариант  |              |
| 2.  | <b>Самостоятельность</b>                    | Задания выполнены самостоятельно, на поставленные вопросы отвечает свободно с комментариями   |              |
| 3.  | <b>Степень новизны/креативности</b>         | Новые элементы в сравнении с типовым решением присутствуют  |              |
| 4.  | <b>Соответствие поставленной задаче</b>     | Результат соответствует поставленной цели   |              |
| 5.  | <b>Соответствие методологии и научность</b> | Нет нарушений методологических основ и отмечается достоверность, непротиворечивость материалов, все ссылки на первоисточники фактического материала выполнены правильно |              |
| 6.  | <b>Практическая значимость</b>              | Можно рекомендовать для применения, использования на действующих гостиничных предприятиях/ в отрасли  |              |
| 7.  | <b>Актуальность</b>                         | Соответствие современным требованиям – сведения актуальны на текущий период/ год  |              |
| 8.  | <b>Глубина содержания</b>                   | Задания проработаны подробно и тщательно/ выполнен сравнительный анализ/ выводы, гипотезы, предположения подтверждены фактами   |              |
| 9.  | <b>Информативность</b>                      | Результаты проекта отражены четко, ясно, однозначно/ выводы изложены кратко, доходчиво  |              |
| 10.   | <b>Оформление и сроки</b>                   | 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%).

*Вопросы для текущего и промежуточного контроля*

1. Новые тенденции в туристском спросе
2. Основные тенденции развития международного туризма
3. Основные тенденции развития мирового гостиничного рынка
4. Объем российского рынка туризма и сервисов для путешественников и общие тенденции. Пассажирские авиаперевозки. Железнодорожные пассажирские перевозки. Средства размещения.
5. Влияние различных факторов на состояния рынка гостиничных услуг РФ
6. Основные тенденции на рынке гостиничных услуг РФ
7. Меры государственной поддержки и регулирования рынка гостиничных услуг РФ
8. Лидирующие позиции международных гостиничных сетей на рынке гостиничных услуг России
9. Инвестиционная привлекательность регионов - интегральный показатель перспектив развития гостиничного бизнеса
10. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг
11. Составляющие индустрии сервиса
12. Специфические черты гостиничных услуг
13. Гостиничный продукт, как комплекс услуг
14. Основные черты гостиничных услуг
15. Отличительные особенности гостиничного продукта
16. Потребительские свойства гостиничного продукта и его составляющие
17. Структура гостиничного продукта и ее особенности
18. Средства размещения. Общие понятия. Термины и определения.
19. Многообразие видов средств размещения
20. Уровень комфорта средств размещения
21. Определение классификации средствами размещения

22. Основные документы мирового туристического сообщества
  23. Проблемы гармонизация критериев и создание международной системы классификации средств размещения
  24. Цели классификации средств размещения на современном этапе
  25. Принципы построения организационной структуры управления гостиничным предприятием
  26. Выбор организационной структуры гостиничного предприятия
  27. Службы гостиницы и организационные аспекты их деятельности
  28. Генеральное управление гостиницей
  29. Административная служба
  30. Отдел поставок (отдел снабжения)
  31. Коммерческая служба (маркетинговый отдел и отдел продаж)
  32. Служба управления номерным фондом
  33. Служба приема и размещения.
  34. Хозяйственная служба отеля или служба эксплуатации номерного фонда
  35. Служба качества (отдел главного технолога)
  36. Служба общественного питания
  37. Спецификация услуги (техническое качество услуги)
  38. Спецификация предоставления услуги (Технологии - нормативное описание производственных и сервисных процессов)
  39. Методики предоставления услуги
  40. Нормативное описание производственных процессов –
  41. Нормативное описание сервисных процессов - методики предоставления услуги
  42. Квалификационные требования (квалификационный стандарт) к работникам предприятия и должностные обязанности – спецификация предоставления услуги
  43. Схема формирования квалификационных требований
  44. Спецификация управления качеством
- Комплекс тестовых заданий по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности»*

С целью проверки приобретенных знаний предполагается использование тестовых заданий, которые бакалавры могут выполнять, как во время практических занятий, так и внеаудиторно. Ниже приведены варианты тестов.

### **Контрольный тест:**

1. Выбор того или иного вида стратегического альянса определяется:
  - 1.1. желаемой степенью гибкости партнеров;
  - 1.2. целями каждого участника альянса;
  - 1.3. уровнем потенциального риска;
  - 1.4. ответ «а» и «б»;
  - 1.5. ответ «б» и «в»;
  - 1.6. ответ «а», «б», «в».
  
2. Основной целью маркетинговых стратегических альянсов чаще всего бывает:
  - 2.1. снижение затрат;
  - 2.2. покупка товаров одних компаний участников альянса стимулирует клиента приобретать товары (услуги) других участников;
  - 2.3. увеличение прибыли;
  - 2.4. ответ «а» и «б»;
  - 2.5. ответ «б» и «в»;
  - 2.6. нет правильного ответа.
  
3. Локальное или международное сотрудничество между двумя или более предприятиями, которое предлагает координацию их действий для достижения поставленных целей, называется:

- 3.1. франчайзинг;
- 3.2. контракт на управление;
- 3.3. стратегический маркетинг;
- 3.4. ответ «а» и «б»;
- 3.5. ответ «б» и «в»;
- 3.6. нет правильного ответа.

4. Объединение независимых гостиниц, которые намерены реализовать совместный проект, рассчитанный на определенный период времени, называется:

- 4.1. соглашение о франчайзинге;
- 4.2. стратегический альянс;
- 4.3. контракт на управление;
- 4.4. контракт по маркетингу;
- 4.5. соглашение об управляющей компании;
- 4.6. нет правильного ответа.

5. При планировании деятельности на зарубежных рынках организации необходимо учесть следующие факторы:

- 5.1. ёмкость рынка;
- 5.2. степень монополизации рынка;
- 5.3. таможенные процедуры;
- 5.4. уровень конкуренции;
- 5.5. все предыдущие ответы верны.

6. Причинами выхода компаний на зарубежные рынки являются

- 6.1. ограниченный внутренний рост;
- 6.2. усложнение международной финансовой системы;
- 6.3. увеличение количества глобальных компаний;
- 6.4. стремление к краткосрочному успеху;
- 6.5. чрезмерная внутренняя конкуренция

7. Глобальный гостиничный Альянс является:

- 7.1. полным альянсом;
- 7.2. альянсом систем бронирования;
- 7.3. направленным альянсом;
- 7.4. маркетинговым альянсом;
- 7.5. частичным альянсом;
- 7.6. нет правильного ответа.

8. Первый стратегический альянс в гостиничном бизнесе появился в:

- 8.1. В 20-х г.г. XX в.;
- 8.2. В 40-х г.г. XX в.;
- 8.3. В 60-х г.г. XX в.;
- 8.4. В 80-х г.г. XX в.;
- 8.5. В начале XXI в.;
- 8.6. Нет правильного ответа.

9. К основным характеристикам гостиничных сетей относится:

- 9.1. единство стиля;
- 9.2. учет конъюнктуры рынка;
- 9.3. ориентация на один сегмент рынка;
- 9.4. единые маркетинговые программы;
- 9.5. ответ «а», «б», «в»;
- 9.6. ответ «а», «в», «г».



10. Полная бизнес- технология, франчайзинговый пакет называется:

- 10.1. франшиза;
- 10.2. франчайзи;
- 10.3. франчайзор;
- 10.4. роялти;
- 10.5. нет правильного ответа;
- 10.6. ответ «а» и «г».

**Задание:** письменная проверочная работа

|   |  |
|---|--|
| <b>Первый вариант</b><br>Технология приема и размещения в гостиничных комплексах:<br>Порядок поселения иностранных гостей<br>Расчет за дополнительные услуги<br>Порядок текущей уборки помещения заселенного номера | <b>Второй вариант</b><br>Технология приема и размещения в гостиничных комплексах:<br>Оформление отказа от проживания,<br>Оформление акта о порче имущества<br>Порядок комплектации тележки для горничной |
| <b>Третий вариант</b><br>Технология приема и размещения в гостиничных комплексах:<br>Расчеты за телефонные переговоры<br>Оформление досрочного выезда<br>Порядок генеральной уборки номера                          | <b>Четвертый вариант</b><br>Технология приема и размещения в гостиничных комплексах:<br>Порядок инкассации<br>Перевод в другой номер<br>Бельевое хозяйство в гостинице – нормы и требования организации  |

**Письменная проверочная работа по вариантам Студенты сами пишут задание для соседа, потом проверяют правильность решения (не менее 3-х задач), например:**

**Задание на скорость - конкурс: (любой месяц, любая служба)**

**Пр.1** Составить график работы бригады горничных из шести человек на май (январь, ноябрь, август) 2014 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. Вычислить переработки и недоработки. Оптимизировать график с учетом низкой загрузки в праздничные и выходные дни.

**Пр.2** Составить график работы на май 2014 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. Вычислить переработку и недоработку.

**Задание на скорость - конкурс:**

**Задание 1:** В соответствии с требованиями «Правил предоставления гостиничных услуг»:

Пр. 1 Произвести расчет за проживание с клиентом, который заехал 01/01/14 в 00-10 и выехал из гостиницы 03/01/14 в 21-45. Цена номера 2400 рублей за сутки.

Пр. 2 Произвести расчет за проживание с клиентом, который заехал 01/01/14 в 20-10 и выехал из гостиницы 03/01/14 в 06-30. Цена номера 2400 рублей за сутки.

Пр. 3 Произвести расчет за проживание с клиентом, который заехал 01/01/14 в 20-10 и выехал из гостиницы 03/01/14 в 16-30. Цена номера 2400 рублей за сутки.

Пр. 4 Произвести расчет за проживание с клиентом, который заехал 01/01/14 в 20-10 и выехал из гостиницы 02/01/14 в 20 - 10. Цена номера 2400 рублей за сутки.

**Задание на скорость - конкурс:**

Рассчитать процент загрузки каждой гостиницы и средний процент загрузки трех гостиниц, исходя из следующих данных:

| Гостиница              | №1  | №2  | №3  |  |
|------------------------|-----|-----|-----|--|
| Всего мест в гостинице | 100 | 200 | 300 |  |
| Мест на ремонте        | 20  | 0   | 50  |  |

|                           |          |          |          |          |
|---------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Мест на брони             | 20       | 20       | 20       |          |
| Проживает гостей          | 50       | 20       | 200      |          |
| Предполагаемый выезд      | 30       | 10       | 200      |          |
| <b>% загрузки</b>         | <b>?</b> | <b>?</b> | <b>?</b> |          |
| <b>Средний % загрузки</b> |          |          |          | <b>?</b> |

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

### *Основная литература.*

**Тимохина, Т. Л.**

Сафронова Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Текст] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова, 2018. - 1 on-line, 156 с.

### *Дополнительная литература.*

**Баумгартен, Л. В.**

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ Л. В. Баумгартен. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 284, [1] с.: ил.. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 280-282. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9573-8: 2817.44, р.

Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

### *Литература для самостоятельного изучения*

Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В.Корнеев, Ю.В.Корнеева, И.А.Емелина. — М. : Издательский центр «Академия», 2011.

Сетевые стратегии гостиничного бизнеса/ В.С. Катькало, В.Н. Шемракова; Высшая школа менеджмента СПбГУ. – СПб.: Высшая школа менеджмента СПбГУ; 2008.

Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. Гриф УМО по сервису и туризму. М.: Магистр, 2010

Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет. Гриф УМО по сервису и туризму. М.: Академия, 2011

Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие / М.В.Кобяк. – СПб. : ИЦ «Интермедия», 2012. – 290 с.

Мичелли Д. А. Ritz-Carlton: золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия/Д. А. Мичелли. - М.: ЭКСМО, 2009

Ляпин Ю.И. Организация и технология гостиничного обслуживания.- М: Академия, 2011.- 463 с.

Сорокина О.А. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах.- М: Альфа-Книга, 2006

### *Нормативные документы.*

ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования  
ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

Приказ Ростуризма от 05.09.2006 № 119 «Об утверждении Системы классификации пляжей»

Приказ Ростуризма от 14.11.2006 № 145 «Об утверждении Системы классификации горнолыжных трасс»

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»

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Библиотека ГОСТов РФ [Электронный ресурс] // [www.vsegost.com](http://www.vsegost.com)

Официальный сайт российской гостиничной ассоциации [Электронный ресурс] // [www.rha.ru](http://www.rha.ru)

Всемирная туристская организация (UNWTO) [Электронный ресурс] // [www.unwto.org/ru](http://www.unwto.org/ru)

Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) [Электронный ресурс] // [www.wttc.org](http://www.wttc.org)

Федеральное агентство по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс] // [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

Ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии [Электронный ресурс] // [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)

Министерство по туризму Калининградской области [Электронный ресурс] // [www.tourism.gov39.ru](http://www.tourism.gov39.ru)

Управление Гостиничным Предприятием. Учебное пособие. Руслан Вакуленко, Елена Кочкурова eBOOK. 2010, [Электронный ресурс] // [www.kniga.com](http://www.kniga.com)

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Одним из способов организации учебного процесса, при котором обеспечивается вынужденная, оцениваемая и управляемая активность обучающихся, 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 систе-

матизацию 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.

### *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.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ», ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.**

Для обучения дисциплине «Технологии гостиничной деятельности» 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 «ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ».**

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 флипчатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчатом, 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 наукометрически-

ми 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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«Туроперейтинг»**

**Модуль технологии организации туристской деятельности**

**для студентов 4 курса очной формы обучения**

**направления подготовки «Гостиничное дело»**

**Квалификация (профиль)  
выпускника бакалавр**

Калининград  
2021

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. Пояснительная записка.....  | 3  |
| 2. Трудоемкость дисциплины и ее содержание, структурированное по разделам.....   | 6  |
| 3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.....                                     | 10 |
| 4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной и итоговой аттестации обучающихся.....                                | 12 |
| 5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....                                  | 19 |
| 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....            | 19 |
| 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....  | 20 |
| 8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) ..... | 23 |
| 9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....        | 24 |

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

## 1.1. Наименование дисциплины: «Туроперейтинг»

**Целью** освоения дисциплины «Туроперейтинг» является развитие у студентов необходимых компетенций в сфере правового обеспечения туризма, процессов стандартизации сертификации туристских услуг.

**Задачами** изучения дисциплины «Туроперейтинг» являются:

- изучить теоретические понятия «туроперейтинг», «туроператор», «турагент», «туристский продукт и др.;
- изучить факторы и условия развития туризма, систему взаимоотношений между участниками туристского бизнеса при организации туристского процесса;
- определить стадии разработки и особенности создания турпродукта;
- изучить способы автоматизации процессов при разработке туроператором программ обслуживания клиентов;
- овладеть технологией разработки туров и способами продвижения туристского продукта;
- развивать практические навыки студентов по технологии формирования цены турпродукта и предоставления туристских услуг;
- выработать критический подход у студентов к качеству и безопасности технологии обслуживания туристов;
- сформировать профессиональную компетентность и ответственность.

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Туроперейтинг», 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  |
|-----------------|--|--|
| 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 | <b>Знать:</b> основные свойства и структуру турпродукта; стадии разработки турпродукта; особенности создания турпродукта; стандарты качества турпродукта; особенности ценообразования турпродукта<br><b>Уметь:</b> формировать туры, разрабатывать турпродукты; оценивать эффективность турпродукта с учетом сегментации потребителей; определять жизненный цикл турпродукта; анализировать основные факторы, влияющие на установление цены турпродукта; составлять калькуляцию тура<br><b>Владеть:</b> технологией разработки туров в системе туроперейтинга; процессом заключения договоров при создании турпродукта; способами организации и внедрения нового турпродукта на рынок; принципами формирования сбытовой сети турпродукта; рекламными методами продвижения турпродукта на рынок; навыками формирования цены турпродукта; методами стимулирования спроса турпродукта |

|             |   |  |
|-------------|---|--|
| <b>УК-6</b> | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | <p><b>Знать:</b> основные уровни управления туристкой фирмой и функционал каждого уровня</p> <p><b>Уметь:</b> определять цели и задачи для сотрудников разного уровня управления.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками распределения полномочий и организации деятельности туристкой фирмы.</p> |
|-------------|---|--|

**Место дисциплины в структуре ООП:** Данная дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений (ФТД.В.02).

## 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ

| курс                 | количество зачетных единиц/объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |              | часы на итоговый контроль | Форма контроля |
|----------------------|--|-----|-------------------------------|--------|-----|--------------|---------------------------|----------------|
|                      |  |     | лекц.                         | практ. | КСР | самост. раб. |                           |                |
| Очная форма обучения |  |     |                               |        |     |              |                           |                |
| 4                    | 3                                      | 108 | 14                            | 14     | 10  | 69,75        | 0,25                      | Зачет          |

**Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

### Тематический план

| Темы  | Количество часов |                    |                |     |                        |
|---|------------------|--------------------|----------------|-----|------------------------|
|   | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |                |     | Самостоятельная работа |
|   |                  | в том числе        |                |     |                        |
|   |                  | Лекции             | Практ. занятия | КСР |                        |
| <b>Модуль 1. Основы туроперейтинга</b>  |                  |                    |                |     |                        |
| Тема 1.1 Туроперейтинг: его понятие, цели и задачи. Основные функции туроперейтинга | 3                | 2                  | -              | 1   | 5,75                   |
| Тема 1.2 Экзогенные и эндогенные факторы среды туроперейтинга                       | 3                | -                  | 2              | 1   | 5                      |
| Тема 1.3 Экономическое, социальное и гуманитарное воздействие туроперейтинга        | 2                | 2                  | -              | -   | 5                      |
| Тема 1.4 Правовое регулирование отношений в сфере туроперейтинга                    | 3                | -                  | 2              | 1   | 6                      |
| Тема 1.5 Турист как фактор микросреды туроперейтинга                                | 3                | 2                  | -              | 1   | 6                      |

|   |              |           |           |           |              |
|---|--------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Тема 1.6 Автоматизация туроперейтинга. Основные направления использования Интернета в туроперейтинге                      | 3            | -         | 2         | 1         | 6            |
| <b>Модуль 2. Туроператорское и турагентское предпринимательство</b>   |              |           |           |           |              |
| Тема 2.1 Основы туроператорской деятельности. Туроператор как субъект туристского рынка                                   | 2            | 2         | -         | -         | 6            |
| Тема 2.2 Туристский рынок. Сегментация туристского рынка  | 5            | 2         | 2         | 1         | 6            |
| Тема 2.3 Туристский продукт. Его разработка и потребительские свойства  | 5            | 2         | 2         | 1         | 6            |
| Тема 2.4 Предпринимательство в туризме. Цели, задача и миссия туристского предприятия. Управление туристским предприятием | 3            | 2         | -         | 1         | 6            |
| Тема 2.5 Продвижение туристского продукта   | 3            | -         | 2         | 1         | 6            |
| Тема 2.6 Туристские формальности  | 3            | -         | 2         | 1         | 6            |
| ИКР   | 0,25         |           |           |           |              |
| Итого часов   | <b>38,25</b> | <b>14</b> | <b>14</b> | <b>10</b> | <b>69,75</b> |
| Итого по дисциплине   | <b>108</b>   |           |           |           |              |
|   | <b>3 ЗЕ</b>  |           |           |           |              |

### *Содержание основных разделов курса*

#### **Модуль 1. Основы туроперейтинга**

##### **Тема 1.1 Туроперейтинг: его понятие, цели и задачи. Основные функции туроперейтинга**

Проанализировав закономерности развития туризма, можно отметить взаимосвязь уровня благосостояния общества, его культуры, с одной стороны, и путешествий как способа использования своего свободного времени, с другой. Возникновение бизнеса туроператоров явилось следствием формирования массового туризма на дальние расстояния и усложнения туристского продукта, в результате чего развивался процесс специализации деятельности туристских фирм. Вовлечение в сферу туристского обслуживания организаций, предприятий и фирм, предоставляющих услуги, а также комплектация из этих услуг разнообразных тематических туров - все это потребовало развития специфического бизнеса - туроперейтинга (разработки туристских программ). "Туроперейтинг" как термин появился в лексиконе россиян совсем недавно - в 2001 г., после публикации книги Е. Н. Ильиной "Туроперейтинг: организация деятельности".

*Туроперейтинг* - вид туристского предпринимательства по комплектации туров из услуг, предлагаемых партнерскими организациями-поставщиками услуг.

*Туроператор* – это юридическое лицо, производящее туристские услуги, комплектуя туры по договорам с поставщиками услуг в соответствии с потребностями туристов и выпускающее свою путёвку. Туроператора можно классифицировать как субъекта туристического рынка,

непосредственно участвующего в планировании, разработке, продвижении и реализации туристского продукта с коммерческими целями.

## **Тема 1.2 Экзогенные и эндогенные факторы среды туроперейтинга**

Туроперейтинг напрямую зависит от факторов внешней среды туристического рынка. Правильный учет этих факторов не только даст менеджменту оператора информацию о слабых и сильных сторонах своей организации, но и поможет ему открыть новые способности и перспективы фирмы.

*Внешние (экзогенные) факторы* туроперейтинга характеризуются, прежде всего, своей неуправляемостью и, зачастую, непредсказуемостью, однако способностью прямо или косвенно воздействовать на туроперейтинг и туризм вообще. В зависимости от того, каким образом (непосредственно или через третьи институты и отношения) факторы внешней среды влияют на деятельность туроператора, их условно можно разделить на факторы микро- и макросреды туроперейтинга.

К факторам микросреды (то есть непосредственно воздействующим на туроператора и содержание его деятельности) можно отнести, прежде всего, потребителей (туристов), дилеров (агентов), конкурентов, поставщиков туристских услуг, туристские ресурсы. Факторами макросреды туроперейтинга (влияющими косвенно) можно считать государственное законодательство, экономическую и политическую стабильность, экологические факторы, потребности туристов.

## **Тема 1.3 Экономическое, социальное и гуманитарное воздействие туроперейтинга**

Туризм в настоящее время является одним из современных элементов качества жизни, наиболее динамично развивающейся сферой экономики.

Как межотраслевой комплекс социально – бытовой инфраструктуры туризм играет одну из главных ролей в мировой экономике, обеспечивая десятую часть мирового валового национального продукта. Туризм непосредственно участвует в создании национального дохода страны.

*Экономический эффект* от развития туризма проявляется в стимулировании развития слабых в экономическом отношении регионов.

*Социальный эффект* туроперейтинга проявляется в создании большого количества рабочих мест. При возрастании туристских потоков происходит строительство новых гостиниц, кафе, ресторанов, создаются места массовых развлечений, требуется большое количество бытовых услуг.

*Гуманитарный эффект* туроперейтинга заключается в наличии фактора совмещения отдыха с познанием во время туристских поездок, экскурсионно – содержательной функции туризма (интеллектуального содержания туризма и экскурсий), росте взаимопонимания между народами, взаимопроникновении культур, что является одним из условий его деятельности.

Кроме того, через создание сети туристских маршрутов и туристских школ для детей и юношества происходит становление системы гражданско-патриотического воспитания подрастающего поколения, духовно-нравственное воспитание молодёжи.

## **Тема 1.4 Правовое регулирование отношений в сфере туроперейтинга**

Отношения в сфере предпринимательской деятельности в основном регулируются гражданским законодательством. Дополнительное регулирование осуществляется такими отраслями права как налоговое, таможенное, земельное, экологическое, административное и другие.

## **Тема 1.5 Турист как фактор микросреды туроперейтинга**

Юридически статус туриста закреплён в Хартии туризма и в Кодексе туриста. Однако при его изучении следует помнить, что многие нормы и Хартии, и Кодекса имеют декларативный характер и их содержание скорее идеальное и не всегда соответствует действительности.

Права и обязанности туриста также прописаны в Хартии туризма. Однако часть норм (право туриста на свободу передвижения, недискриминация туриста по признакам национальной принадлежности, по половому признаку) носят декларативный характер.

В целях защиты прав потребителей в статье 10.1. Закона о туристской деятельности установлены требования к договору о реализации туристского продукта, заключаемому между туристом и турагентом, действующим от своего имени.

## **Тема 1.6 Автоматизация туроперейтинга. Основные направления использования Интернета в туроперейтинге**

При разработке программ обслуживания туристов туроператоры используют современные информационные технологии. Наиболее прогрессивные и позитивно зарекомендовавшие себя на рынке туроператоры предлагают возможность бронирования туров в режиме он-лайн. Большинство российских туристов для организации своего отдыха пользуются услугами посредника - туристического агентства, осуществляющего визовую поддержку, бронирование гостиничных номеров, проездных билетов и организацию трансфера. С появлением Интернета грани между глобальными и внутренними системами бронирования практически стираются. Принципиальны другие факторы:

- \*Скорость получения подтверждения.
- \*Форма оплаты или гарантии брони.
- \*Количество доступного ресурса.
- \*Качество и разнообразие ресурсов.
- \*Наличие или отсутствие поддержки пользователей и клиентов.
- \*Стоимость эксплуатации.

Эти факторы становятся первичными при выборе той или иной системы и определяют ее успех на рынке. В идеале любое агентство заинтересовано в наличии всего набора необходимых сервисов на максимально выгодных условиях в одной системе.

Интернет прочно вошел в жизнь современного человека, принимая участие во всех сферах.

## **Модуль 2. Туроператорское и турагентское предпринимательство**

### **Тема 2.1 Основы туроператорской деятельности. Туроператор как субъект туристского рынка**

Современная действительность требует инновационных подходов к организации туристской деятельности. Это касается не только менеджмента, но и особенностей организации туров различной направленности. Планирование и технология проектирования туров в этом направлении практически не отличается от создания планов и проектов в каких-либо других областях. Технология проектирования - это конструктивная творческая деятельность, направленная на достижение цели с наименьшими ресурсными затратами с использованием форм, методов и средств.

Правовой статус оператора и агента закреплён в агентском договоре. Предметом этого договора является передача оператором агенту права на продажу собственных туров за установленный размер комиссионного вознаграждения.

*Основные отличительные особенности между туроператором и турагентом.*

*По содержанию деятельности:*

\*Туроператор осваивает новые территории в туристских целях, разрабатывает туристский продукт, продвигает его на национальный и мировые рынки, реализует туристский продукт.

\*Турагент реализует продукт туроператора.

*По доходам:*

\*При формировании туристского продукта туроператор приобретает у сопутствующих предприятий отдельные услуги. Его прибыль формируется из разницы между стоимостью покупки и стоимостью продажи.

\*Доходы турагента формируются из комиссионного вознаграждения за реализацию чужого туристского продукта по реальным ценам туроператоров или производителей туристских услуг.

*По принадлежности туристского продукта:*

\*Туроператор имеет резерв туристского продукта для реализации.

\*Турагент запрашивает конкретный продукт или услугу при выражении клиентом покупательского интереса.

## **Тема 2.2 Туристский рынок. Сегментация туристского рынка**

Осуществление успешной маркетинговой деятельности туристского предприятия предполагает учёт индивидуальных предпочтений различных категорий потребителей, что и составляет основу сегментации рынка. *Сегментация рынка* - это процесс его разделения на чёткие группы покупателей, для каждой из которых могут потребоваться отдельные продукты. Такой подход позволяет туристскому менеджменту определять жизнеспособные, устойчивые и выгодные группы потребителей. С помощью сегментации из общего числа потенциальных потребителей выбираются определённые рыночные сегменты, предъявляющие примерно однородные требования к туристскому продукту. Осуществляя сегментацию, предприятие делит рынок на отдельные группы клиентов, для каждой из которых могут потребоваться одинаковые или схожие виды услуг.

## **Тема 2.3 Туристский продукт. Его разработка и потребительские свойства**

Реализация туристического бизнеса в условиях рынка может быть осуществлена при наличии четырёх основных составляющих: капитала, технологии, кадров, рекреационных ресурсов. Для создания и ведения туристического бизнеса необходимы все составляющие, но рентабельность туристического бизнеса определяют рекреационные ресурсы. Поэтому важно выбрать место с наличием привлекательных рекреационных ресурсов, либо создать их. Если туризм связан с созданием туристического ресурса, то себестоимость туристского продукта значительно возрастает.

## **Тема 2.4 Предпринимательство в туризме. Цели, задача и миссия туристского предприятия. Управление туристским предприятием**

*Туристическое предприятие (фирма)* – самостоятельный хозяйствующий субъект, организующий свою деятельность в сфере туризма в целях удовлетворения общественных потребностей и получения прибыли. Оно имеет право заниматься любой хозяйственной деятельностью, не запрещённой законодательством, самостоятельно формировать её программу, выбирать поставщиков услуг и потребителей своей продукции, свободно распоряжаться прибылью, остающейся после уплаты налогов и внесения других обязательных платежей.

Туристическое предприятие находится в сильно дифференцированной среде: внутренней и внешней.

## **Тема 2.5 Продвижение туристского продукта**



Одна из главных составляющих успешного бизнеса в туризме - продвижение туристской компании и её продукта на национальный и международные рынки. Современный этап развития общества особенно характеризуется возрастающей ролью информационной сферы. Поскольку в туризме преимущественно заняты предприниматели малого и среднего бизнеса, PR-продвижение туристского продукта предполагает постоянно новые, нестандартные и малобюджетные технологии. В целях увеличения потенциальных и удержания постоянных клиентов туристской компании необходимо формировать деловую репутацию, в первую очередь за счёт качества и последующего продвижения туристского продукта на рынки.

## Тема 2.6 Туристские формальности

Важными критериями при подходе к организации выезда людей за границу своей национальной территории в туристических целях являются туристские формальности. Туристские формальности для иностранных граждан, въезжающих в страну, а также для граждан данной страны, выезжающих за границу, устанавливаются государства, регулируя тем самым туристское движение.

Различают пограничные, таможенные, санитарно-эпидемиологические и иные формальности. Проведение таможенных формальностей возлагается на государственную таможенную службу в пограничных пунктах пропуска, которая осуществляет таможенный контроль.

### *Тематика практических занятий*

| №<br>п/п                               | Наименование темы  | Содержание темы  |
|--|--|--|
| <b>Модуль 1. Основы туроперейтинга</b> |  |  |
| 1                                      | Тема 1.1<br>Туроперейтинг: его понятие, цели и задачи. Основные функции туроперейтинга | Эффект мультипликации в туризме.   |
| 2                                      | Тема 1.2 Экзогенные и эндогенные факторы среды туроперейтинга                          | Трансформация эндогенных факторов современного туроперейтинга на рынке России                    |
| 3                                      | Тема 1.3<br>Экономическое, социальное и гуманитарное воздействие туроперейтинга        | Влияние туроперейтинга на экономику региона  |
| 4                                      | Тема 1.4 Правовое регулирование отношений в сфере туроперейтинга                       | Преимущества и недостатки российского законодательства в сфере туроперейтинга                    |
| 5                                      | Тема 1.5 Турист как фактор микросреды туроперейтинга                                   | Анализ туристского предложения и туристского спроса  |
| 6                                      | Тема 1.6<br>Автоматизация туроперейтинга. Основные                                     | Методы продажи туристских услуг через Интернет<br><br>Выбор системы для бронирования авиабилетов |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | направления использования Интернета в туроперейтинге   | Выбор системы для бронирования отелей<br>Выбор системы для турагентств  |
| <b>Модуль 2. Туроператорское и турагентское предпринимательство</b> |  |   |
| 7   | Тема 2.1 Основы туроператорской деятельности. Туроператор как субъект туристского рынка                                    | Формы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний   |
| 8   | Тема 2.2 Туристский рынок. Сегментация туристского рынка   | Анализ статистических закономерностей на рынке международного туризма<br>Основные характеристики сегментации туристского рынка<br>Основные признаки сегментации туристского рынка |
| 9   | Тема 2.3 Туристский продукт. Его разработка и потребительские свойства   | Характеристики и составляющие туристского продукта<br>Основные свойства туристского продукта  |
| 10  | Тема 2.4 Предпринимательство в туризме. Цели, задача и миссия туристского предприятия. Управление туристским предприятием. | Модель предпринимательского поведения в туризме   |
| 11  | Тема 2.5 Продвижение туристского продукта  | Формирование сбытовой сети туроператора   |
| 12  | Тема 2.6 Туристские формальности   | Туристская документация и визовая поддержка.  |

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Дисциплина «Туроперейтинг» предусматривает самостоятельную работы 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.

*Тематика самостоятельных работ*

| Наименование темы  | Тематика самостоятельных работ  |
|--|---|
| <b>Модуль 1. Основы туроперейтинга</b>   |   |
| Тема 1.1 Туроперейтинг: его понятие, цели и задачи. Основные функции туроперейтинга  | - Возникновение туроперейтинга на туристическом рынке   |
| Тема 1.2 Экзогенные и эндогенные факторы среды туроперейтинга  | - Трансформация экзогенных факторов современного туроперейтинга на международном рынке<br>- Внешние факторы прямого и косвенного воздействия среды туроперейтинга<br>- Основные причины сдерживающего развития в России рецептивного туроперейтинга   |
| Тема 1.3 Экономическое, социальное и гуманитарное воздействие туроперейтинга   | - Конкурентные особенности туристского сектора экономики.   |
| Тема 1.4 Правовое регулирование отношений в сфере туроперейтинга   | - Основные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность в сфере туроперейтинга в РФ   |
| Тема 1.5 Турист как фактор микросреды туроперейтинга   | - Анализ туристского предложения и туристского спроса   |
| Тема 1.6 Автоматизация туроперейтинга. Основные направления использования Интернета в туроперейтинге                       | - Информационные технологии<br>- Системы и интерфейсы бронирования<br>- Преимущества российских систем бронирования   |
| <b>Модуль 2. Туроператорское и турагентское предпринимательство</b>  |   |
| Тема 2.1 Основы туроператорской деятельности. Туроператор как субъект туристского рынка                                    | - Особенности деятельности туроператоров по направлению за рубеж и по приему в России<br>- Туроператор и виды его деятельности<br>- Особенности деятельности туроператоров с поставщиками туристских услуг  |
| Тема 2.2 Туристский рынок. Сегментация туристского рынка   | Организация исследовательской деятельности в сфере управления туроперейтингом   |
| Тема 2.3 Туристский продукт. Его разработка и потребительские свойства   | - Вопросы взаимодействия туроператора с объектами туристской инфраструктуры<br>- Качество обслуживания и способы его регулирования  |
| Тема 2.4 Предпринимательство в туризме. Цели, задача и миссия туристского предприятия. Управление туристским предприятием. | - Документальное оформление взаимоотношений туристского предприятия с клиентом.<br>- Организация финансовых расчётов туристского предприятия с клиентом.<br>- Рыночные инструменты в управлении турфирмами<br>- Бренд туристского предприятия как гарантия качества услуг туроперейтинга<br>- Квалификационные требования к специалисту в |

|   |   |
|---|---|
|   | области туроперейтинга  |
| Тема 2.5 Продвижение туристского продукта | - Агентское соглашение<br>-Деятельность туроператоров по продвижению турпродуктов<br>-Каталог туроператора в продвижении турпродукта<br>-Реализация туристского продукта как результат его продвижения на рынке<br>-Методы и нормативная основа рекламной деятельности туроператора |
| Тема 2.6 Туристские формальности          | -Оформление приглашений. Референс<br>-Особенности оформления шенгенской визы<br>-Технология приглашения иностранных туристов  |

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

##### 4.1 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, имеющих 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.

##### 4.2. 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.<br>Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка | Компетенция сформирована.<br>Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического | Компетенция сформирована.<br>Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического |

|  |  |        |        |
|--|--|--------|--------|
|  |  | навыка | 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

| <b>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</b>   | <b>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции</b>   | <b>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</b>   | <b>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</b>  |
|---|---|--|---|
| 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 компетенции, ее | 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 | 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. |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины | следует оценивать положительно, но на низком уровне | со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке | Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи |
|--|---|--|---|

## 2 этап

| <b>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</b>  | <b>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции</b>  | <b>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</b>   | <b>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</b>   |
|--|--|--|--|
| 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 |

Результатами изучения дисциплины является наличие у обучающихся следующих знаний, умений и навыков, которые будут проверяться с использованием указанных ниже оценочных технологий (Т – тесты по дисциплине, ТЗ – тематические задания по дисциплине,

КЗ – контрольные задания по дисциплине, ТР – тренинг, ДС – другие средства и формы контроля по дисциплине):

| Компетенция   | Результат освоения дисциплины  | Форма оценочных средств (ОС) в банке ОС |    |    |    |    | Оценка выполнения студентом                                      |
|---|--|---|----|----|----|----|--|
|   |  | Т                                       | ТЗ | КЗ | ТР | ДС |  |
| (ОПК-2)<br>Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью  | <p><b>Знать:</b> основные уровни управления туристской фирмой и функционал каждого уровня</p> <p><b>Уметь:</b> определять цели и задачи для сотрудников разного уровня управления.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками распределения полномочий и организации деятельности туристской фирмы.</p>   | +                                       |    |    | +  | +  | сдача теста по модулю 2 не менее 50% от общего количества тестов |
| (ОПК-3)<br>Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | <p><b>Знать:</b> основные свойства и структуру турпродукта; стадии разработки турпродукта; особенности создания турпродукта; стандарты качества турпродукта; особенности ценообразования турпродукта</p> <p><b>Уметь:</b> формировать туры, разрабатывать турпродукты; оценивать эффективность турпродукта с учетом сегментации потребителей; определять жизненный цикл турпродукта; анализировать основные факторы, влияющие на установление цены турпродукта; составлять калькуляцию тура</p> <p><b>Владеть:</b> технологией</p> | +                                       | +  | +  |    | +  | сдача теста по модулю 2 не менее 50% от общего количества тестов |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | разработки туров в системе туроперейтинга; процессом заключения договоров при создании турпродукта; способами организации и внедрения нового турпродукта на рынок; принципами формирования сбытовой сети турпродукта; рекламными методами продвижения турпродукта на рынок; навыками формирования цены турпродукта; методами стимулирования спроса турпродукта |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

### **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 установленного контроля.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **зачет**. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение процесса обучения 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.

По итогам зачёта выставляется оценка по шкале: «зачтено», «не зачтено».

### **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 «Туроперейтинг» 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 «Туроперейтинг» требованиям образовательного стандарта в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета - выставление оценки по данным работы в семестре и выполнения рубежных контролей по вопросам для зачета.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса.

Форма проведения зачета должна быть доведена до студентов.

### **Вопросы для итогового контроля**

1. Возникновение туроперейтинга на туристическом рынке.
2. Трансформация экзогенных факторов современного туроперейтинга на международном рынке.
3. Трансформация эндогенных факторов современного туроперейтинга на рынке России.
4. Внешние факторы прямого и косвенного воздействия среды туроперейтинга.
5. Основные причины сдерживающего развития в России рецептивного туроперейтинга.
6. Конкурентные особенности туристского сектора экономики.
7. Преимущества и недостатки российского законодательства в сфере туроперейтинга.
8. Основные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность в сфере туроперейтинга в РФ.
9. Анализ туристского предложения и туристского спроса.
10. Информационные технологии туроперейтинга.
11. Системы и интерфейсы бронирования.
12. Преимущества российских систем бронирования.
13. Методы продажи туристских услуг
14. Особенности деятельности туроператоров по направлению за рубеж и по приему в России
15. Формы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний
16. Туроператор и виды его деятельности.
17. Особенности деятельности туроператоров с поставщиками туристских услуг.
18. Организация исследовательской деятельности в сфере управления туроперейтингом.
19. Вопросы взаимодействия туроператора с объектами туристской инфраструктуры .
20. Качество обслуживания и способы его регулирования.
21. Документальное оформление взаимоотношений туристского предприятия с клиентом.
22. Организация финансовых расчётов туристского предприятия с клиентом.
23. Рыночные инструменты в управлении турфирмами.
24. Модель предпринимательского поведения в туризме.
25. Бренд туристского предприятия как гарантия качества услуг туроперейтинга.
26. Квалификационные требования к специалисту в области туроперейтинга.
27. Агентское соглашение.
28. Деятельность туроператоров по продвижению турпродуктов
29. Каталог туроператора в продвижении турпродукта.
30. Формирование сбытовой сети туроператора.
31. Реализация туристского продукта.

Оценка по результатам зачета - "зачтено" - "незачтено". Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях.

## Оценочная шкала

|                      |                      |                     |                                |                                    |
|----------------------|----------------------|---------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Итого баллов         | 5 – 4,75             | 4,5 - 4             | 3,75 – 3                       | 2,75 - 0                           |
| Соответствует оценке | Зачтено<br>(отлично) | Зачтено<br>(хорошо) | Зачтено<br>(удовлетворительно) | Незачтено<br>(неудовлетворительно) |

## Критерии оценивания ответа студента на зачете

| №                          | 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    |

## Шкала оценивания сформированности компетенций

«зачтено» - выставляется студенту, который освоил основные этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть не ниже среднего.

«незачтено» выставляется студенту, который не освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности низкий.

#### **4. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **Основная литература:**

Смирнова Г. А. Организация туристской деятельности [Текст] : учебное пособие / Г. А. Смирнова, 2012. - 1 on-line, 369 с.

##### **Дополнительная литература:**

1. Организация туристской деятельности [Текст] : учебно-методическое пособие / Сочин. гос. ун-т, 2017. - 1 on-line, 28 с.
2. Холодилина Ю. Е. Туристско-рекреационное проектирование [Текст] : учебное пособие / Ю. Е. Холодилина, 2018. - 1 on-line, 97 с.
3. Правовое обеспечение туризма [Электронный ресурс] : учеб. для вузов / [А. Г. Бобкова [и др.] ; под общ. ред. Е. Л. Писаревского, 2014. - 1 on-line, 329 с.

##### **Нормативные документы:**

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г.
2. Федеральный закон РФ от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в редакции от 23.07.2012 года).
3. ФЗ от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ (в ред. от 18.10.2007 г.) «О развитии малого и среднего предпринимательства в РФ».
4. Закон РФ от 27. 12. 91 г. №2124-1 «О средствах массовой информации»
5. Закон РФ от 10.06.93 г. №5151-1 «О сертификации продукции и услуг»

##### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. [www.europa.eu.int](http://www.europa.eu.int) (официальный сайт Комиссии ЕС).
2. [www.europarl.eu.int](http://www.europarl.eu.int) (официальный сайт Европарламента).
3. [www.un.org](http://www.un.org) (официальный сайт ООН)
4. [www.unwto.org](http://www.unwto.org) (официальный сайт Всемирной туристической организации)
5. [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) (официальный сайт Российской Ассоциации Туристических Агентств)
6. [www.gks.ru](http://www.gks.ru)

#### **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](http://park-kosa.ru)- официальный сайт Национальный парк "Куршская коса" [Электронный ресурс]
8. [http:// visit-kalininrad.ru](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 порталэлектронной 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».

## 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:<br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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:<br>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 зачета с оценкой.

### **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

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](http://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 |
|-------------------------|---|--|
| 401                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23  |



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«Управление качеством гостиничных услуг»**

для студентов **4 курса очной формы обучения**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

Калининград  
2021

## **СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

|   |    |
|---|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....  | 4  |
| 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИ-<br>РОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ .....  | 5  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМО-<br>СТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИ-<br>ПЛИНЕ.....              | 9  |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧ-<br>НОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....                        | 10 |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРА-<br>ТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....                       | 26 |
| 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ<br>ДИСЦИПЛИНЫ.....   | 27 |
| 7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-<br>ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ<br>ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....     | 28 |
| 8. . ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ<br>ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИС-<br>ЦИПЛИНЕ ..... | 29 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИ-<br>МОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО<br>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           | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | <i>Знать:</i> Проблемы управления качеством гостиничных услуг<br><i>Уметь:</i> определять в гостиничной услуге: критические элементы обслуживания, нейтральные элементы обслуживания, элементы обслуживания, приносящие удовлетворение, элементы обслуживания, приносящие разочарование<br><i>Владеть:</i> навыками анализа системы качества гостиничного предприятия на базе принципов TQM |
| ПКС-2           | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности де-  | <i>Знать:</i> Факторы, влияющие на качество гостиничных услуг<br><i>Уметь:</i> описывать «Техническое качество»,  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | партаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания | «Функциональное качество», «Общественное и этическое качество» гостиничной услуги<br><i>Владеть:</i> навыками составления причинно-следственную диаграммы К. Исикава для различных процессов гостиницы |
|--|---|--|

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.

### Тематический план

| Темы  | Количество часов   |             |                |              |     |                   |
|---|--------------------|-------------|----------------|--------------|-----|-------------------|
|   | Аудиторные занятия |             |                |              |     | Самостоят. работа |
|   | Всего аудиторных   | в том числе |                |              |     |                   |
|   |                    | Лекции      | Практ. занятия | Лаб. занятия | КСР |                   |
| Формирование системы управления качеством гостиничных услуг   |                    | 11          | 10             |              |     | 34                |
| Механизм управления качеством гостиничных услуг   |                    | 11          | 11             |              |     | 28                |
| Управление качеством гостиничных услуг на базе принципов системы Всеобщего Управления Качеством TQM |                    | 10          | 11             |              |     | 37,65             |
| Иная контактная работа  | 0,35               | 32          | 32             |              | 2   | 99,65             |
| Итого часов   |                    |             |                |              |     |                   |
| Итого по дисциплине   | <b>180</b>         |             |                |              |     |                   |
|   | <b>5 ЗЕ</b>        |             |                |              |     |                   |

### Тематический план заочная форма

| Темы  | Количество часов   |             |                |              |     |                   |
|---|--------------------|-------------|----------------|--------------|-----|-------------------|
|   | Аудиторные занятия |             |                |              |     | Самостоят. работа |
|   | Всего аудиторных   | в том числе |                |              |     |                   |
|   |                    | Лекции      | Практ. занятия | Лаб. занятия | КСР |                   |
| Формирование системы управления качеством гостиничных услуг   |                    | 11          | 10             |              |     | 48                |
| Механизм управления качеством гостиничных услуг   |                    | 11          | 11             |              |     | 48                |
| Управление качеством гостиничных услуг на базе принципов системы Всеобщего Управления Качеством TQM |                    | 10          | 11             |              |     | 47,65             |
| Иная контактная работа  | 0,35               | 32          | 32             |              | 2   | 142,7             |

|                     |             |  |  |  |  |  |
|---------------------|-------------|--|--|--|--|--|
| Итого часов         |             |  |  |  |  |  |
| Итого по дисциплине | <b>180</b>  |  |  |  |  |  |
|                     | <b>5 ЗЕ</b> |  |  |  |  |  |

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.

### **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   | <p>Качество по стандарту ИСО 9000</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимая материальная база (здания, сооружения, транспорт, технологическое оборудование, расходные материалы, средства измерений, т.д.).</li> <li>• Квалифицированный персонал, мотивированный к хорошей работе (человеческий фактор).</li> <li>• Адаптивная организационная структура и эффективное управление предприятием в целом и управление качеством</li> </ul> <p>Факторы, влияющие на качество гостиничных услуг<br/> Управленческие системы качества в гостинице<br/> Проблемы управления качеством гостиничных услуг</p>  |
| 2.     | Механизм управления качеством гостиничных услуг   | <p>Задачи управления качеством обслуживания<br/> Принципиальное деление сфер управления качеством гостиничными предприятиями<br/> Цель и механизм управления качеством гостиничных услуг<br/> Методические рекомендации по формированию системы управления качеством гостиничных услуг<br/> Карта качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена</p>   |
| 3.     | Управление качеством гостиничных услуг на базе принципов системы Всеобщего Управления Качеством TQM | <p>Деятельность ИСО в области качества, стандарты ИСО серии 9000, управление на основе версии стандартов ИСО. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Ориентация на потребителя.<br/> Лидерство руководителя.<br/> Вовлечение работников.<br/> Подход к системе качества, как к процессу.<br/> Системный подход к управлению.<br/> Постоянное улучшение.<br/> Принятие решений, основанных на фактах.<br/> Взаимовыгодные отношения с поставщиками.<br/> Непрерывный цикл улучшения качества услуг (Деминга) (PDCA) гостиничных предприятий</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• планирование (Plan — P);</li> <li>• выполнение работ — действие (Do — D);</li> <li>• контроль результатов (Check — C);</li> <li>• корректирующее действие (Action — A)</li> </ul> <p>Причинно-следственная диаграмма К. Исикава</p> |

## 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<br>ПКС-2                                   | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>письменно |
| Механизм управления качеством гостиничных услуг   | ОПК-3<br>ПКС-2                                   | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>письменно |
| Управление качеством гостиничных услуг на базе принципов системы Всеобщего Управления Качественностью TQM | ОПК-3<br>ПКС-2                                   | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>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   |
|-------------------------------------|--|--|--|
| <b>Критерии</b>                     | 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  |
|---|--|---|--|
| Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем | Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учеб- | Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при реше- | Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в |



|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <p>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>ных 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>нии 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>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

| <p><b>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</b></p>   | <p><b>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции</b></p>  | <p><b>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</b></p>  | <p><b>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</b></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</p> | <p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность доформирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выстав-</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 компетен-</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 дисципли-</p> |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции | лять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно» | ций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо». | ны 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, 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                                 |                                      |                               |
| <b>ГРУППЫ ЭЛЕМЕНТОВ ОБСЛУЖИВА-</b><br><b>НИЯ</b> | Для услуг ресторанов - пере-<br>чень | Выполняется/не<br>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 инте-  
 рьер здания, расположение автомобильной стоянки

обслуживание в гостиницах в ночное время, бесплатные напитки, предоставляемые гос-  
 тям 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 прожива-  
 ние и т.д.

круглосуточное обслуживание в номерах и на этажах, ежедневная доставка свежей прес-  
 сы

наличие коммунальных удобств в номерах (ванны, душа, туалета), кондиционеров, кон-  
 ференц-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 мерилем 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   |              |

| № п/п | Проблема  | Пути решения |
|-------|---|--------------|
|       | системы и стандарты, которые не зависят от конкретного руководителя;  |              |
| 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.

### ***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 превосход-

ство 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 (Grooscock, 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, ПОЖАЛОВАВШИСЬ 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       |                                 |                                      |
| 3       |                                 |                                      |

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 Кросби.

*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 удается 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.<br>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  |
|-------------------------------------|---|--|---|
| <b>Критерии</b>                     | Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень само- | Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уро- | Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень |



|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | стоятельности прак-<br>тического навыка | вень самостоя-<br>тельности устой-<br>чивого практиче-<br>ского навыка | самостоятельности,<br>высокая адаптив-<br>ность практическо-<br>го 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

| <b>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</b>   | <b>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции</b>   | <b>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</b>  | <b>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</b>  |
|---|---|---|---|
| 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 | 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 не- | 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 сформирован- | 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 |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины | достаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне | ной 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 | 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

| <b>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</b>   | <b>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции</b>   | <b>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</b>   | <b>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</b>  |
|---|---|--|---|
| 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 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 ме- |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | нее 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
34. <https://e.lanbook.com/>. Официальный сайт электронной библиотеки «Лань».

## 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 |

| Этапы деятельности  | Содержание деятельности   |  |
|---|---|--|
|   | Преподаватель   | Студент  |
|   |   | совместно с преподавателем гипотезу исследования   |
| Планирование:<br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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.          | Участствует 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 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.

## **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 лаборатор-

ной, 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<br>Ул. Горького, 23  |





**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«Управление персоналом гостиничных предприятий»**

для студентов **4 курса очной формы обучения**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....   | 4  |
| 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ.....  | 5  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                | 8  |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                      | 9  |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....                   | 23 |
| 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....   | 24 |
| 7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....    | 25 |
| 8. . ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....  | 26 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... | 28 |

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**1.1. Наименование дисциплины:** «Управление персоналом гостиничных предприятий».

*Цель дисциплины* - является подготовка студентов к эффективному управлению персоналом, подготовка специалистов, владеющих знаниями о сути коммуникации в сфере управления персоналом, принципах и нормах корпоративной культуры и умеющих их использовать в практической деятельности.

*Задачи дисциплины:*

1. Предоставить информацию о теоретических основах управления персоналом;
2. способствовать формированию умений и навыков в области управления персоналом;
3. формировать у студентов полное представление об особенностях управления персоналом в профессиональной сфере деятельности.

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

| Код компетенции | Результаты освоения образовательной программы   | Результаты обучения по дисциплине   |
|-----------------|---|---|
| ОПК-2           | Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания | <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, личного развития, работы в команде.</p> |
| ОПК-3           | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной                                  | <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, обеспе-</p>   |

|  |                  |   |
|--|------------------|---|
|  | ной деятельности | <p>чивать 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> |
|--|------------------|---|

### 1.3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление персоналом гостиничных предприятий» представляет собой дисциплину обязательной части, (Б1.0.09.04) подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Управление гостиничным бизнесом».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в пункте 1.2 компетенций, содержится в ниже представленной таблице.

Дисциплина изучается: на четвертом курсе в 7 семестре. Форма отчетности – зачет с оценкой.

## 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ

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

| курс                   | количество зачетных единиц/объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |         | часы на итоговый контроль | Форма контроля  |
|------------------------|--|-----|-------------------------------|--------|-----|---------|---------------------------|-----------------|
|                        |  |     | лекц.                         | Практ. | КСР | самост. |                           |                 |
| Очная форма обучения   |  |     |                               |        |     |         |                           |                 |
| 4                      | 3                                      | 108 | 32                            | 32     | 10  | 33,75   | 0,25                      | зачет с оценкой |
| заочная форма обучения |  |     |                               |        |     |         |                           |                 |
| 4                      | 5                                      | 180 | 8                             | 12     |     | 160     | 0,25                      | зачет с оценкой |

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием ответственного на них количества академических часов и видов учебных занятий

## Тематический план

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины.  | Всего (часы)    | В том числе  |                           |                                | Сам. Работа |
|---|-----------------|--|---------------------------|--------------------------------|-------------|
|   |                 | Контактная работа (во взаимодействии с преподавателем), часы |                           |                                |             |
|   |                 | Занятия лекционного типа                                     | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельно работы |             |
| Раздел 1. Методологические основы управления персоналом       | 36              | 18   | 14                        | 8                              | 16          |
| Раздел 2. Система управления персоналом гостиничной индустрии | 38              | 14   | 18                        | 2                              | 17,75       |
| Иная контактная работа  | 0,25            |  |                           |                                |             |
| Всего часов   | 74,25           | 33   | 33                        | 10                             | 33,75       |
| Итого   | 108             |  |                           |                                |             |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация                | Зачет с оценкой |  |                           |                                |             |

## Тематический план

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины.  | Всего (часы)    | В том числе  |                           |                                | Сам. Работа |
|---|-----------------|--|---------------------------|--------------------------------|-------------|
|   |                 | Контактная работа (во взаимодействии с преподавателем), часы |                           |                                |             |
|   |                 | Занятия лекционного типа                                     | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельно работы |             |
| Раздел 1. Методологические основы управления персоналом       | 10              | 4  | 6                         |                                | 80          |
| Раздел 2. Система управления персоналом гостиничной индустрии | 10              | 4  | 6                         |                                | 80          |
| Иная контактная работа  | 0,25            |  |                           |                                |             |
| Всего часов   | 20,25           | 8  | 12                        |                                | 160         |
| Итого   | 180             |  |                           |                                |             |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация                | Зачет с оценкой |  |                           |                                |             |

| № п/п | Наименование темы   | Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме  |
|-------|---|--|
| 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. |
| 2     | Раздел 2. Система управления персоналом гостиничной 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   |

*Тематика практических занятий*

| № п/п | Наименование темы                                   | Содержание темы занятия  |
|-------|---|--|
| 1     | Тема 1. Формирование персонала организации          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ состояния рынка труда организации</li> <li>2. Организация процесса найма персонала</li> <li>3. Высвобождение персонала</li> </ol>   |
| 2     | Тема 2. Роль и место персонала в системе управления | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ современных требований, предъявляемых к персоналу</li> <li>2. Структура и состав работников предприятия</li> <li>3. Социально-психологическое взаимодействие персонала</li> <li>4. Роль руководителя в управлении персоналом</li> </ol> |
| 3     | Тема 3. Кадровое обеспечение предприятия            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение потребности в персонале</li> <li>2. Профессиональная ориентация и методы подбора персонала</li> <li>3. Подготовка и повышение квалификации кадров</li> <li>4. Профессиональная адаптация</li> </ol>                                |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | персонала на производстве   |
| 4  | Тема 4. Использование персонала организации | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организационное поведение</li> <li>2. Личность в организации</li> <li>3. Лидерство в организации</li> <li>4. Власть в управлении организацией</li> <li>5. Управление организационной культурой</li> </ol> |
| 5  | Раздел 2                                    |   |
| 6. | Тема 5. Конфликты в трудовом коллективе     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные виды и причины трудовых конфликтов</li> <li>2. Порядок рассмотрения трудовых споров</li> <li>3. Место конфликта в индустрии туризма</li> </ol>   |
| 7  | Тема 6. Мотивация поведения персонала       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные виды мотивации персонала</li> <li>2. Мотивация и эффективность труда</li> </ol>  |

*Тематика самостоятельных работ*

| Наименование темы   | Тематика самостоятельных работ   |
|---|--|
| 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 гостиничной 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 туристической фирмой.</p> <p>Функции отдела человеческих ресурсов.</p> <p>Факторы управления персоналом.</p> <p>Основные критерии подбора персонала.</p> <p>Развитие персонала. Формы обучения персонала.</p> |



### 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

- электронные образовательные ресурсы БФУ им. И. Канта ( [lms-3.kantiana.ru](http://lms-3.kantiana.ru) / [brs.kantiana.ru](http://brs.kantiana.ru)).
- материалы лекций
- материалы практических занятий
- учебно-методическая литература
- информационные ресурсы «Интернета»
- методические рекомендации и указания
- фонды оценочных средств.

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

- 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  |
|--|-----------------------------|--|---|
| ОПК 2<br>Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организациями сферы гостеприимства и об- | Ориентировочный (начальный) | знание теоретических основ взаимодействия в рамках системы управления персоналом, методов приема персонала на работу на предприятии; правил высвобождения персонала. | Устный опрос, дискуссия, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5. |
|  | Деятельностный (основной)   | умение находить организационно-  | Контрольная работа, доклад.   |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| щественного питания  |   | управленческие решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться, выстраивать и реализовывать перспективные линии интеллектуального и профессионального саморазвития. | Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.  |
|  | Контрольно-корректировочный (завершающий) | владение навыками самоменеджмента, личностного развития, работы в команде.  | Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5. |
| ОПК 3<br>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | Ориентировочный (начальный)               | знание способов адаптации и социализации сотрудника в коллективе.   | Устный опрос, дискуссия, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.   |
|  | Деятельностный (основной)                 | умение анализировать результаты деятельности функциональных подразделений, организовывать взаимодействие в  | Контрольная работа, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность,  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  |   | группе, обеспечивать межличностные отношения с учетом социально-культурных особенностей общения.  | логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.  |
|  | Контрольно-корректировочный (завершающий) | владение навыками культуры социальных отношений, основными коммуникативными методами и приемами управления персоналом в профессиональной сфере. | Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5. |

### 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 установленного контроля.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **зачет с оценкой**. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение модуля 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.

По итогам зачета выставляется оценка по шкале: «зачтено», «незачтено». Оценка выставляется по данным БРС БФУ им. Канта.

## **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 «Управление персоналом гостиничных предприятий» 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 (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 по дисциплине.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса.

Форма проведения зачета с оценкой должна быть доведена до студентов.

**Вопросы к зачету:**

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
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 индустрии
22. Система управления персоналом
23. Место конфликта в туристской сфере деятельности
24. Способы разрешения и предотвращения конфликтов
25. Понятие трудового потенциала работника
26. Критерии трудового потенциала работника гостиницы
27. Методы и способы оценки персонала
28. Обучение персонала
29. Эффективные способы повышения квалификации персонала гостиницы
31. Профессиональная ориентация и подбор персонала в сфере гостеприимства
32. Основные виды мотивации персонала
33. Мотивация и эффективность труда
34. Основные виды и причины трудовых конфликтов в сфере гостеприимства
35. Прогнозирование трудовых ресурсов
36. Стили управления персоналом
37. Защита трудовых прав работников

## Критерии оценивания ответа студента на зачете

По итогам зачета выставляется оценка по шкале порядка: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

### 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 тренингах.

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, мониторинг результатов семинарских занятий. Планирование текущего кон-

троля 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. Либо устный опрос проводится в течение семинарского занятия по заранее выданной тематике. Вопросы по темам практических занятий

2 Дискуссия Дискуссия проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Презентация по темам практических занятий

3 Тест Проводится на семинарских занятиях или вне аудитории. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. 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

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.

**в. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

**Тематика рефератов, докладов**

| № п/п | Наименование темы   | Тематика рефератов  |
|-------|---|---|
| 1.    | Раздел 1. Методологические основы управления персоналом       | <p>Понятие развития управления</p> <p>Как развивалось видение человека в организации</p> <p>Объекты управления в организации</p> <p>Признаки классификации персонала</p> <p>Результативность управления персоналом в организации</p> <p>Подсистемы, влияющие на результативность работы персонала</p> <p>Функции управления персонала</p> |
| 2.    | Раздел 2. Система управления персоналом гостиничной индустрии | <p>Взаимоотношения руководителя с подчиненными</p> <p>Личность в организации</p> <p>Понятие адаптации персонала</p> <p>Управление адаптацией персонала</p> <p>Понятие корпоративной культуры организации</p>  |



## Пример тестовых и контрольных заданий

### Комплекс тестовых заданий по дисциплине «Управление персоналом гостиничных предприятий»

1. Процессы целепостановки и определения путей достижения цели реализуется в функции:
  - А. Управления
  - Б. Планирования
  - В. Организации
  - Г. Контроля
  
2. К внутренней среде организации не принадлежит:
  - А. Миссия
  - Б. Стратегия
  - В. Цели
  - Г. Акционеры
  
3. Положение организации в отрасли характеризует:
  - А. Продуктивность
  - Б. Качество
  - В. Конкурентоспособность
  - Г. Гибкость реакции
  
4. Формализация деятельности и управления происходит на этапе:
  - А. Создания
  - Б. Роста
  - В. Зрелости
  - Г. Упадка
  - Д. развития
  
5. Система управления персоналом – это совокупность:
  - А. Подсистем, отражающих отдельные стороны работы с персоналом
  - Б. Функций по управлению персоналом
  - В. Общих, технологических и конкретных функций
  
6. Кадровая политика – это:
  - А. Основные правила и принципы, регламентирующие взаимоотношения руководства с персоналом
  - Б. Совокупность норм ценностей руководства организации
  - В. Совокупность правил и предписаний государственных и международных организаций по труду
  
7. Персонал – это:
  - А. Работники организации с их личными проблемами
  - Б. Наличный состав организации
  - В. Работники и акционеры организации
  
8. Субъектами управления персоналом в организации не являются:
  - А. Линейный управленческий персонал
  - Б. Функциональный персонал
  - В. Различные объединения работников
  - Г. Неформальные лидеры

Д. Руководитель организации

9. Структура должностной инструкции состоит из разделов:

- А. Общие положения
- Б. Должностные обязанности, права, ответственность и взаимоотношения
- В. Основные виды и направления стимулирования работника на данной должности

10. Источники формирования персонала организации бывают:

- А. Заемствованными
- Б. Внешними
- В. Внутренними
- Г. Совместными

11. Источники привлечения персонала – это:

- А. Подбор персонала с помощью своих сотрудников
- Б. Самопроявившиеся кандидаты
- В. Клиенты и поставщики
- Г. Прежние работники, ушедшие из организации
- Д. Учебные заведения
- Е. Государственные органы занятости

12. С помощью тестирования достаточно объективно оцениваются:

- А. Общий интеллектуальный уровень
- Б. Стаж работы
- В. Внешний вид
- Г. Базовые личностные качества
- Д. Общепрофессиональные качества
- Е. Управленческие качества

13. Собеседование бывает:

- А. Предварительное
- Б. Окончательное
- В. Расширенное
- Г. Укороченное
- Д. Биографическое
- Е. Структурированное
- Ж. Ситуационное

14. Адаптация бывает:

- А. Первичная
- Б. Вторичная
- В. Ранняя
- Г. Окончательная
- Д. Независимая
- Е. Частичная
- Ж. Полная

15. Организационное поведение – это:

- А. Образ действий, обязательный для всех работников организации
- Б. Совокупность норм ценностей в организации
- В. Обучение поведению
- Г. Нормирование дисциплины

16. В зависимости от включенности работников в производственный процесс создаются группы:

- А. Условные
- Б. Реальные
- В. Стихийные
- Г. Устойчивые

17. В зависимости от работоспособности бывают:

- А. Группы X, Y, Z
- Б. Группы членства
- В. Высокоразвитые группы

18. К характеристикам или признакам группы относят:

- А. Численность
- Б. Структуру
- В. Статус
- Г. Роли
- Д. Сплоченность
- Е. Производительность

19. К основным ролям, которые исполняют члены группы, можно отнести роль:

- А. Лидера
- Б. Руководителя
- В. Статус
- Г. Роли
- Д. Сплоченность
- Е. Производительность

20. Понятие «лидерство» относится к психологическим отношениям, возникающим:

- А. По вертикали
- Б. По горизонтали

21. Лидер действует директивно при следующем стиле управления:

- А. Авторитарном
- Б. Демократическом
- В. Попустительском

22. Под зрелостью группы понимают:

- А. Способность и желание ее членов нести ответственность за свое поведение
- Б. Степень мотивации членов группы
- В. Степень квалификации членов группы

23. Авторитет может быть:

- А. Истинным
- Б. Организационным
- В. Ложным
- Г. Деловым
- Д. Текущим
- Е. Статусным

24. К свойствам власти относят:

- А. Социальный характер
- Б. Статусность
- В. Ассиметричность
- Г. Наличие роли
- Д. Целенаправленность
- Е. Потенциальный характер влияния ресурсов власти

25. В зависимости от мотивов подчинения выделяют власть, основанную:

- А. На вознаграждении
- Б. Наказании
- В. Единоличном воздействии
- Г. Деловом авторитете руководителя
- Д. Информации

26. Сила власти в организации зависит:

- А. От количества причин подчинения
- Б. Их направленности
- В. Силы действия каждой причины
- Г. Количества работников, на которых воздействуют

27. Организационная культура – это:

- А. Совокупность норм, ценностей и убеждений, которые определяют способ объединения групп и отдельных личностей
- Б. Основные правила, регламентирующие отношения в организации
- В. Культурный уровень персонала организации

28. На скорости выполнения работы базируется:

- А. Культура задачи
- Б. Культура власти
- В. Культура личности
- Г. Ролевая культура

29. Условия труда – это:

- А. Совокупность психофизиологических, санитарно-гигиенических элементов производственной среды
- Б. Эргономические характеристики рабочего места
- В. Совокупность характеристик рабочего места, обеспечивающих комфорт

30. Мотивы человека делятся на:

- А. Первичные
- Б. Общие
- В. Частичные
- Г. Вторичные
- Д. Главные
- Е. Второстепенные

31. По критерию «состав конфликтующих сторон» можно классифицировать конфликты:

- А. Локальные
- Б. Межличностные
- В. Стихийные
- Г. Реалистичные

32. По критерию «предмет конфликта» можно классифицировать конфликты:

- А. Деструктивные
- Б. Стихийные
- В. Реалистичные
- Г. Острые

33. По критерию «преднамеренность конфликта» можно классифицировать конфликты:

- А. Религиозные
- Б. Семейные
- В. Спровоцированные
- Г. Компромиссные

34. Значительными полномочиями в конфликте обладает:

- А. Посредник
- Б. Арбитр
- В. Помощник
- Г. Наблюдатель

35. Налаживание новых связей, отношений соответствует следующей функции переговоров:

- А. Информационной
- Б. Контролирующей
- В. Коммуникативной
- Г. Отвлекающей внимание

### Критерии оценивания знаний

| Баллы (рейтинговая оценка)                         | Оценка              |
|--|---------------------|
| Не менее 85% от максимальной суммы баллов          | отлично             |
| Не менее 65% суммы баллов от максимально возможной | хорошо              |
| Менее 50% суммы баллов от максимально возможной    | удовлетворительно   |
| Менее 40% суммы баллов от максимально возможной    | неудовлетворительно |

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

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.

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 недостаточны             | 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 коли- |

|                        |   |
|------------------------|---|
|                        | чества 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    |

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. 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 – 5-7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.</p> | Темы рефератов (докладов).                |
| 2     | Устный опрос, дискуссия          | 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     | Защита итогового проекта         | Проводится во время зачета. Позволяет оценить уровень освоения компетенций по дисциплине (ориентировочный (начальный); деятельностный (основной), контрольно-  | Темы итогового проекта.                   |

|    |                            |  |   |
|----|----------------------------|--|---|
|    |                            | корректировочный (завершающий).  |   |
| 4. | Экзамен/ зачет по вопросам | Проводятся в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. | Комплект вопросов к экзамену/зачету, работа на практических занятиях. |

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### 5.1. список основной литературы:

1. Павлова Н. В. Системно-гостиничный менеджмент [Текст] : учебное пособие / Н. В. Павлова, 2012. - 1 ON-LINE, 485 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-kaliningrad.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
34. <http://e.lanbook.com/>. Официальный сайт электронной библиотеки «Лань».

## **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:<br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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.          | Участствует 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 выводы и практические по вопросам применения современных технологий развития внутреннего туризма. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью выяснения 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 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.

### **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 |
|-------------------------|---|--|
| 405                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23  |

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА И СПОРТ»**

для студентов **2 курса**

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## 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 .....



## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Физическая культура и спорт» как составная часть общей культуры и профессиональной подготовки студента в период обучения в университете, входит обязательным разделом в гуманитарный компонент образования, значимость которого проявляется через гармонизацию духовных и физических сил, формирование таких общечеловеческих ценностей, как здоровье, физическое и психическое благополучие, физическое совершенство.

Результатом образования в области физической культуры должно быть создание у студентов устойчивой мотивации и потребности в выборе здорового образа жизни, в физическом самосовершенствовании, приобретении личного опыта творческого использования средств и методов физической культуры, в достижении достаточного уровня психофизической подготовленности.

Реализация программы по модулям дисциплины «Физическая культура и спорт» направлена на:

- повышение уровня теоретических знаний студентов в формировании навыков здорового образа жизни;
- достижение целостности знаний в области физической культуры, направленных на профессионально-личностное развитие будущего специалиста, его профессиональной компетенции;
- ориентацию всех видов программного материала на решение задач обучения студентов умениям физической самоподготовки, самосовершенствованию средствами физической культуры;
- учет профессиональной направленности университета, кадрового потенциала преподавателей физической культуры, специфики организации учебного процесса и возможностей материально-технической базы.

### Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения ООП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

| Код компетенции | Содержание компетенций  | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине   |
|-----------------|---|---|
| УК-7            | Способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | <b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Влияние физической культуры на укрепления здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек.</li><li>- Основные средства и методы физического воспитания;</li><li>- Основы здорового образа жизни;</li><li>- Методы оценки физического развития, физической подготовленности средствами физической культуры и спорта в студенческом возрасте.</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-Использовать средства и методы физической культуры в регулировании своего психофизического состояния;- выполнять комплексы упражнений оздоровительной и профессионально прикладной направленности;</li></ul> <b>Владеть:</b> Навыком самостоятельно применять средства и методы физического воспитания в укреплении |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | здоровья, методами контроля состояния организма при нагрузках; - Навыками ведения здорового образа жизни, участия в физкультурно-оздоровительной деятельности. |
|--|--|--|

### Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.

Дисциплина «Физическая культура и спорт» входит в раздел учебного плана подготовки студентов и является обязательной дисциплиной базовой части, направлена на подготовку студентов к профессиональной деятельности, сохранение и укрепление здоровья, способствует расширению и углублению знаний, умений и навыков по физической культуре, что позволяет повысить уровень профессиональной компетентности будущего специалиста.

«Физическая культура и спорт» реализуется в рамках базовой части учебного плана и проводится в объеме 72 академических часов (2 зачетные единицы) для очной формы обучения в форме лекций, методических и практических занятий, а также занятий по контролю физической подготовленности.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

### 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 трудоемкость дисциплины «Физическая культура и спорт» составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа (24 часа лекционных занятий, 46 часов практических занятий, Икр – 0,25 часа, 1,75 часа самостоятельной работы студентов).

### Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах).

| Объем дисциплины  | Всего часов              |
|---|--------------------------|
|   | для очной формы обучения |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>  | 72                       |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b>  | 70,25                    |
| Аудиторная работа (всего):  | 70,25                    |
| в т. числе:   |                          |
| Лекции  | 24                       |
| Практические занятия  | 46                       |
| Иная контактная работа  | 0,25                     |
| Групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем | -                        |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего)  | <b>1,75</b>              |
| <b>Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)</b>  | Зачет, 2 ЗЕ              |

**2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

**Тематический план (очная форма обучения)**

| Темы  | Количество часов   |              |                |                   |
|---|--------------------|--------------|----------------|-------------------|
|   | Аудиторные занятия |              |                | Самостоят. работа |
|   | Всего              | в том числе  |                |                   |
|   |                    | Лекции       | Практ. занятия |                   |
| <b>Модуль «Физическая культура»</b>   |                    |              |                |                   |
| Тема 1. Физическая культура и спорт в общекультурной и профессиональной подготовке студентов.   | 2                  | 2            | -              | -                 |
| Тема 2. Универсиады. История комплексов ГТО и БГТО. Новый Всероссийский физкультурно-спортивный комплекс.   | 2                  | 2            | -              | -                 |
| Тема 3. Социально-биологические основы физической культуры.   | 2                  | 2            | -              | -                 |
| Тема 4. Основы здорового образа жизни студента.   | 2                  | 2            | -              | -                 |
| Тема 5. Лечебная Физическая культура и спорт как средство профилактики и реабилитации при различных заболеваниях.                                   | 2                  | 2            | -              | -                 |
| Тема 6. Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности. | 6                  | 2            | 4              | -                 |
| Тема 7. Физическая подготовка в системе физического воспитания.   | 14                 | 2            | 12             | -                 |
| Тема 8. Спорт. Классификация видов спорта. Особенности занятий индивидуальным видом спорта или системой физических упражнений.                      | 16                 | 2            | 14             | -                 |
| Тема 9. Современные оздоровительные системы физических упражнений.  | 10                 | 2            | 8              | -                 |
| Тема 10. Методические основы самостоятельных занятий физическими упражнениями.  | 6,75               | 2            | 4              | 0,75              |
| Тема 11. Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов. Физическая культура и спорт в профессиональной деятельности специалиста.       | 7                  | 2            | 4              | 1                 |
| Тема 12. Основы судейства соревнований базовых видов спорта.  | 2                  | 2            | -              | -                 |
| Иная контактная работа  | 0,25               | 0,25         | -              |                   |
| <b>Итого часов</b>  | <b>72</b>          | <b>24,25</b> | <b>46</b>      | <b>1.75</b>       |

### Тематический план (заочная форма обучения)

| Темы  | Количество часов   |                |           |                   |
|---|--------------------|----------------|-----------|-------------------|
|   | Аудиторные занятия |                |           | Самостоят. работа |
|   | Всего              | в том числе    |           |                   |
| Лекции  |                    | Практ. занятия |           |                   |
| <b>Модуль «Физическая культура»</b>   |                    |                |           |                   |
| Тема 1. Физическая культура и спорт в общекультурной и профессиональной подготовке студентов.   | 0,5                | 0,5            | -         | 5                 |
| Тема 2. Универсиады. История комплексов ГТО и БГТО. Новый Всероссийский физкультурно-спортивный комплекс.   | 0,5                | 0,5            | -         | 5                 |
| Тема 3. Социально-биологические основы физической культуры.   | 0,5                | 0,5            | -         | 5                 |
| Тема 4. Основы здорового образа жизни студента.   | 0,5                | 0,5            | -         | 5                 |
| Тема 5. Лечебная Физическая культура и спорт как средство профилактики и реабилитации при различных заболеваниях.                                   | 1                  | 1              | -         | 5                 |
| Тема 6. Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности. | 4,5                | 0,5            | 4         | 5                 |
| Тема 7. Физическая подготовка в системе физического воспитания.   | 12,5               | 0,5            | 12        | 5                 |
| Тема 8. Спорт. Классификация видов спорта. Особенности занятий индивидуальным видом спорта или системой физических упражнений.                      | 14,5               | 0,5            | 14        | 5                 |
| Тема 9. Современные оздоровительные системы физических упражнений.  | 9                  | 1              | 8         | 5                 |
| Тема 10. Методические основы самостоятельных занятий физическими упражнениями.  | 4,5                | 0,5            | 4         | 5                 |
| Тема 11. Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов. Физическая культура и спорт в профессиональной деятельности специалиста.       | 4,5                | 0,5            | 4         | 5                 |
| Тема 12. Основы судейства соревнований базовых видов спорта.  | 0,5                | 0,5            | -         | 4,75              |
| Иная контактная работа  | 0,25               |                |           |                   |
| <b>Итого часов</b>  | <b>72</b>          | <b>8</b>       | <b>46</b> | <b>59,75</b>      |

## Содержание основных разделов курса

| Наименование темы   | Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме  |
|---|--|
| Тема 1. Физическая культура и спорт в общекультурной и профессиональной подготовке студентов.                     | Физическая культура и спорт как социальные феномены общества. Современное состояние физической культуры и спорта. Нормативно-правовая основа физической культуры и спорта. Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации». Физическая культура личности. Ценности физической культуры. физическая культура как учебная дисциплина высшего профессионального образования и целостного развития личности. Основные положения организации физического воспитания в высшем учебном заведении, в БФУ им.И.Канта.   |
| Тема 2. Универсиады. История комплексов ГТО и БГТО. Новый Всероссийский физкультурно-спортивный комплекс.         | История становления и развития Олимпийского движения. Возникновение олимпийских игр. Возрождение олимпийской идеи. Олимпийское движение. Олимпийские комитеты в России. Универсиады. Универсиада в Казани. История комплексов ГТО и БГТО. Новый Всероссийский физкультурно-спортивный комплекс: цель, задачи, структура, основные требования.  |
| Тема 3. Социально-биологические основы физической культуры.   | Организма человека как единая саморазвивающаяся и саморегулирующаяся биологическая система. Воздействие природных и социально-экологических факторов на организм и жизнедеятельность человека. Средства физической культуры и спорта в управлении совершенствованием функциональных возможностей организма в целях обеспечения умственной и физической деятельности. Физиологические механизмы и закономерности совершенствования отдельных систем организма под воздействием направленной физической тренировки. Двигательная функция и повышение устойчивости организма человека к различным условиям внешней среды.   |
| Тема 4. Основы здорового образа жизни студента.   | Здоровье человека как ценность. Факторы, определяющие здоровье. Понятие «здоровье», его содержание и критерии. Основы здорового образа жизни студента. Роль физической культуры в обеспечении здоровья. Здоровый образ жизни и его составляющие. Личное отношение к здоровью как условие формирования здорового образа жизни. Образ жизни студентов и его влияние на здоровье. Основные требования к организации здорового образа жизни (ЗОЖ). Взаимосвязь общей культуры студента и его образа жизни. Структура жизнедеятельности студентов и ее отражение в образе жизни. Основные требования к организации здорового образа жизни. Физическое самовоспитание и самосовершенствование в здоровом образе жизни. |
| Тема 5. Лечебная физическая культура и спорт как средство профилактики и реабилитации при различных заболеваниях. | Значение лечебной физической культуры. Клинико-физиологическое обоснование и механизмы лечебного действия физических упражнений. Средства лечебной физической культуры. Классификация и характеристика физических упражнений. Методика лечебного применения физических упражнений. Дозировка. Формы лечебной физической культуры. Лечебная физическая культура при заболеваниях сердечно-сосудистой системы. Механизмы лечебного действия физических упражнений при заболеваниях сердечно-сосудистой системы. Показания и противопоказания к применению лечебной физической  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>культуры при заболеваниях сердечно-сосудистой системы. Роль физических упражнений в профилактике заболеваний сердечно-сосудистой системы.</p> <p>Лечебная физкультура при заболеваниях органов дыхания. Механизмы лечебного действия физических упражнений при заболеваниях органов дыхания.</p> <p>Лечебная физкультура при заболеваниях органов пищеварения и нарушениях обмена веществ. Механизмы лечебного действия физических упражнений при заболеваниях органов пищеварения и нарушениях обмена веществ. Основы методики лечебной физкультуры органов пищеварения и нарушениях обмена веществ.</p>  |
| <p>Тема 6. Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности.</p> | <p>Основные понятия. Работоспособность в умственном труде и влияние на нее внешних и внутренних факторов. Влияние периодичности ритмических процессов в организме на работоспособность студентов. Общие закономерности изменения работоспособности студентов в процессе обучения. Работоспособность студентов в период экзаменационной сессии. Здоровье и работоспособность студентов. Заболеваемость студентов в период учебы и ее профилактика. Средства физической культуры в регулировании умственной работоспособности, психоэмоционального и функционального состояния студентов. Физические упражнения как средство активного отдыха. Основные причины изменения состояния студентов в период экзаменационной сессии, критерии нервно-эмоционального и психофизического утомления. Особенности использования средств физической культуры для оптимизации работоспособности, профилактики нервно-эмоционального и психофизического утомления студентов, повышения эффективности учебного труда.</p> |
| <p>Тема 7. Физическая подготовка в системе физического воспитания.</p>   | <p>Характеристика физической подготовки студентов. Воспитание физических качеств. Формирование психических качеств в процессе физического воспитания. Общая физическая подготовка. Специальная физическая подготовка, цели и задачи. Спортивная подготовка. Структура подготовленности спортсменов. Зоны и интенсивность физических нагрузок. Значения мышечной релаксации. Возможность и условия коррекции физического развития, телосложения, двигательной и функциональной подготовленности средствами физической культуры и спорта в студенческом возрасте. Формы занятий физическими упражнениями. Учебно-тренировочное занятие как основная форма обучения физическим упражнениям. Структура и направленность учебно-тренировочного занятия.</p>  |
| <p>Тема 8. Спорт. Классификация видов спорта. Особенности занятий индивидуальным видом спорта или системой физических упражнений.</p>                      | <p>Спорт. Многообразие видов спорта. Классификация.</p> <p>Краткая характеристика некоторых видов спорта. Особенности занятий избранным видом спорта или системой физических упражнений. Влияние избранного вида спорта или системы физических упражнений на физическое развитие, функциональную подготовленность и психические качества. Пути достижения физической, технической, тактической и психической подготовленности. Модельные характеристики спортсмена высокого класса. Планирование тренировки в избранном виде спорта или системе физических упражнений. Виды и методы контроля за эффективностью тренировочных занятий. Специальные зачетные требования и нормативы по годам (семестрам) обучения студентов. Система студенческих спортивных соревнований. Требования спортивной классификации</p>   |

|   |   |
|---|---|
|   | и правил соревнований по избранному виду спорта. Спорт. Индивидуальный выбор видов спорта или систем физических упражнений. Студенческий спорт. Его организационные особенности. Олимпийские игры и Универсиады. Участие в спортивных соревнованиях.  |
| Тема 9. Современные оздоровительные системы физических упражнений.  | Основные понятия и характеристика современных оздоровительных технологий. Их классификация. Требования. Современные оздоровительные системы:- атлетическая гимнастика, спортивная аэробика, гидроаэробика, стрейтчинг, шейпинг, калланетика, изотон, бодифлекс, велнес и др., системы дыхательной гимнастики оздоровительная методика фитнеса. Классификация фитнес программ по функциональной направленности.  |
| Тема 10. Методические основы самостоятельных занятий физическими упражнениями.  | Мотивация и целенаправленность самостоятельных занятий. Формы и содержание самостоятельных занятий. Организация самостоятельных занятий физическими упражнениями различной направленности. Характер содержания занятий в зависимости от возраста. Особенности самостоятельных занятий для студентов. Планирование и управление самостоятельными занятиями. Взаимосвязь между интенсивностью нагрузок и уровнем физической подготовленности. Гигиена самостоятельных занятий. Самоконтроль за эффективностью самостоятельных занятий.  |
| Тема 11. Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов. Физическая культура и спорт в профессиональной деятельности специалиста. | Личная и социально-экономическая необходимость специальной психофизической подготовки человека к труду. Определение понятия «профессионально-прикладная физическая подготовка» (ППФП), ее цели, задачи, средства. Место ППФП в системе физического воспитания студентов. Факторы, определяющие конкретное содержание ППФП. Особенности форм и подбора средств ППФП студентов, отнесенных к специальной медицинской группе. Понятие производственная физическая культура, ее содержание и составляющие. Роль нетрадиционной гимнастики в профессиональной деятельности специалиста. Особенности выбора форм, методов и средств физической культуры и спорта в рабочее и свободное время специалистов. Профилактика профессиональных заболеваний и травматизма средствами физической культуры. Влияние индивидуальных особенностей, географо-климатических условий и других факторов на содержание физической культуры специалистов. Роль будущих специалистов по внедрению физической культуры в производственный коллектив. |
| Тема 12. Основы судейства соревнований базовых видов спорта.  | Виды физкультурно-спортивных массовых мероприятий и их значение. Цели, задачи, принципы, особенности организации и проведения физкультурно-спортивных массовых мероприятий. Правила поведения болельщиков на соревнованиях. Обязанности судейской бригады. Характеристика видов деятельности. Положения о соревнованиях.  |

### Тематика практических занятий (Очная форма)

| Наименование темы   | Содержание темы занятия   |
|---|---|
| Тема 1. Физическая подготовка в системе физического воспитания. | Двигательная и функциональная подготовленности средствами физической культуры и спорта в студенческом возрасте. Основы совершенствования двигательных действий и воспитание физических качеств средствами ОФП. Формирование психических качеств в |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>процессе физического воспитания студентов. Упражнения на воспитание выносливости, координации, силы, быстроты, гибкости: Общеразвивающие упражнения, упражнения с предметами, упражнения в парах, упражнения с отягощениями, собственным весом. Комплекс разминки для сдачи упражнений ВФСК ГТО.</p>   |
| <p>Тема 2. Спорт. Классификация видов спорта. Особенности занятий индивидуальным видом спорта или системой физических упражнений.</p>                | <p>Легкая атлетика. Обучение и совершенствование техники легкоатлетических упражнений. Упражнения на воспитание выносливости: Бег и разновидности ходьбы на средние длинные дистанции. Обучение технике бега по дистанции: беговой цикл, постановка стопы, работа рук, дыхание.</p> <p>Кроссовая подготовка. Техника бега по дистанции, обгон, преодоление препятствий. Развитие общей и специальной выносливости (равномерный, переменный, повторный бег)</p> <p>Упражнения на воспитание скоростных качеств и координации: совершенствование двигательных реакций на различные сигналы, старты из различных исходных положений, ускорения, бег на короткие дистанции, обучение технике высокого и низкого старта и стартового ускорения, финиширования. Техника бега по дистанции. Челночный бег. Скоростно-силовые упражнения: техника прыжков и метаний.</p> <p>Спортивные игры. Подвижные игры и эстафеты. Основы спортивных игр. Правила соревнований.</p> <p>Подвижные игры на внимание, координацию, скорость и точность выполнения команд.</p> <p>Эстафетный бег: техника передачи и приема эстафетной палочки на месте и в движении, техника эстафетного бега по дистанции.</p> <p>Эстафеты с предметами и без, различные способы передвижений, преодоления препятствий.</p> <p>Способы передвижения и преодоления препятствий в командной эстафете.</p> <p>Передвижения с предметами, партнером.</p> <p>Преодоление препятствий, движение по заданной траектории. Выполнение заданий на станциях эстафеты.</p> |
| <p>Тема 3. Современные оздоровительные системы физических упражнений.</p>  | <p>Гимнастика. Техника гимнастических упражнений на развитие силы, координации и гибкости. Дыхательные упражнения, упражнения в расслаблении.</p> <p>Комплекс упражнений оздоровительной гимнастики с предметами (гимнастическая палка, мяч, скакалка, гантели, медицинболлы)</p> <p>Комплекс упражнений утренней гимнастики.</p> <p>Комплекс упражнений производственной гимнастики.</p> <p>Комплекс упражнений на растягивание и восстановление.</p>  |
| <p>Тема 10. Методические основы самостоятельных занятий физическими упражнениями.</p>  | <p>Методика составления комплексов упражнений оздоровительной направленности. Терминология, основные принципы построения. Примеры. Показ комплексов.</p>  |
| <p>Тема 11. Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов. Физическая культура и спорт в профессиональной деятельности специалиста.</p> | <p>Методика составления комплексов упражнений профессионально-прикладной направленности. Особенности будущей профессиональной деятельности, профилактика профессиональных заболеваний средствами физической культуры. Основные принципы построения. Примеры. Показ комплексов.</p>  |



## Тематика самостоятельной работы

| Наименование темы  | Тематика самостоятельной работы                                  |
|--|--|
| Методические основы самостоятельных занятий физическими упражнениями.  | Составление комплекса упражнений оздоровительной направленности. |
| Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов. Физическая культура и спорт в профессиональной деятельности специалиста. | Составление комплекса упражнений производственной гимнастики.    |

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Электронные образовательные ресурсы БФУ им.И.Канта ([lms-2.kantiana.ru](http://lms-2.kantiana.ru) / [lms-3.kantiana.ru](http://lms-3.kantiana.ru)) Образовательная платформа Stepik курс: «Теория физической культуры».

- Материалы лекций;
- Учебно-методическая литература;
- Информационные ресурсы «Интернет»;
- Методические рекомендации и указания;
- Фонды оценочных средств.

### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

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

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

| 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. Физическая культура и спорт в общекультурной и профессиональной подготовке студентов.             | УК - 7   | 1. Посещение лекций по дисциплине и/или прохождение Онлайн-курсов, подтвержденное сертификатом | Тестирование                    | Тестирование                    | MOOK (портал Stepik)<br>Тестирование ФП |
| Тема 2. Универсиады. История комплексов ГТО и БГТО. Новый Всероссийский физкультурно-спортивный комплекс. |  |  |                                 |                                 |   |

|   |  |   |  |  |  |
|---|--|---|--|--|--|
| Тема 3. Социально-биологические основы физической культуры  |  | ты  |  |  |  |
| Тема 4. Основы здорового образа жизни студента.   |  | 3. Тесты по темам теоретического раздела программы STЕРІК |  |  |  |
| Тема 5. Лечебная Физическая культура и спорт как средство профилактики и реабилитации при различных заболеваниях.   |  |   |  |  |  |
| Тема 6. Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности.                         |  |   |  |  |  |
| Тема 7. Физическая подготовка в системе физического воспитания.   |  |   |  |  |  |
| Тема 8. Спорт. Классификация видов спорта. Особенности занятий индивидуальным видом спорта или системой физических упражнений.  |  |   |  |  |  |
| Тема 9. Современные оздоровительные системы физических упражнений.  |  |   |  |  |  |
| Тема 10. Методические основы самостоятельных занятий физическими упражнениями.  |  |   |  |  |  |
| Тема 11. Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов. Физическая культура и спорт в профессиональной деятельности специалиста.                               |  |   |  |  |  |
| Тема 12. Основы судейства соревнований базовых видов спорта.  |  |   |  |  |  |
| Тема 13. Структура физической культуры личности. Значение мотивации в сфере физической культуры. Проблемы формирования мотивации студентов к занятиям физической культурой. |  |   |  |  |  |

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

Критерии оценки формируются в два этапа:

1-й этап: определение критериев оценки отдельно формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания 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.

### Критерии определения сформированности компетенций на итоговой аттестации по дисциплине

| Компетенции  | Этапы формирования                        | Показатели сформированности  | Средства и критерии оценки  |
|--|---|--|---|
| УК- 7<br>Способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | Ориентировочный (начальный)               | <b>Знать:</b> Роль физической культуры в подготовке будущего специалиста; Методику использования видов двигательной активности в процессе учебной и профессиональной деятельности; Основы обучения двигательным действиям; Основы развития и совершенствования физических качеств; Правила техники безопасности при выполнении упражнений; | Тестирование<br>Более 51 %<br><br>Успешное прохождение Онлайн-курсов, размещенные на площадках электронного образования |
|  | Деятельностный (основной)                 | <b>Уметь:</b> Применять средства физической культуры для освоения основных двигательных действий; Применять средства и методы для развития и совершенствования физических качеств;   | Комплексы упражнений, тестирование физической подготовленности.   |
|  | Контрольно-корректировочный (завершающий) | <b>Владеть:</b> средствами и методами физической культуры необходимыми для обеспечения полноценной жизнедеятельности;  | Выполнение тестов по физической подготовленности. Оценка в баллах. ( приложение 1)                                      |

**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 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:**

**УК – 7** Способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

### Примерные тестовые задания

1. Вид культуры, специфический результат деятельности, средство и способ физического совершенствования людей и выполнения ими свои социальных обязанностей в обществе – это ...

- а) Физическая культура и спорт;
- б) социология;
- в) спортивная культура;
- г) социология физической культуры;
- д) культура знаний по физическому воспитанию.

2. Педагогический процесс, направленный на системное освоение рациональных способов управления своими движениями, приобретение необходимых двигательных навыков, умений, а так же связанных с этим процессом знаний, называется...

- а) физическим воспитанием;
- б) физическим развитием;
- в) физической культурой;
- г) обучение движениям;
- д) физической рекреацией.

3. Спорт, обусловленный коммерческими интересами и являющийся источником существования спортсменов – это спорт ...

- а) олимпийский;
- б) адаптивный;
- в) массовый;
- г) профессиональный;
- д) любительский.

4. Физическая культура и спорт в форме физических упражнений эффективно формирует необходимые ...

- а) умения и навыки;
- б) физические способности;
- в) оптимизирование состояния здоровья и работоспособности;
- г) физические качества;
- д) все ответы правильные.

5. К основным составляющим ЗОЖ относят: 1) режим труда и отдыха; 2) организацию сна; 3) режим питания; 4) организацию двигательной активности; 5) выполнение требований санитарии и гигиены; 6) профилактику вредных привычек; 7) занятие спортом. Выбери правильный ответ.

- а) 1, 2, 3, 4, 5, 6;
- б) 1, 3, 4, 6, 7;
- в) 1, 2, 4, 5, 6;
- г) 2, 3, 4, 5, 6, 7;
- д) 1, 2, 3, 4, 6, 7.

6. После прохождения медицинского обследования студенты распределяются по следующим медицинским группам:

- а) основная, подготовительная, специальная;
- б) основная, специальная, лечебная;
- в) подготовительная, основная, спортивная;
- г) спортивная, специальная, подготовительная;

- д) спортивная, основная, специальная.
7. Процесс развития двигательных качеств и приобретения двигательных навыков это:
- а) физическое развитие;
  - б) физическое воспитание;
  - в) Физическая культура и спорт;
  - г) комплекс физических упражнений;
8. К циклическим упражнениям относится
- а) спортивные игры;
  - б) бокс;
  - в) езда на велосипеде;
  - г) прыжки в высоту;
  - д) фигурное катание.
9. К ациклическим упражнениям относится:
- а) бег;
  - б) плавание;
  - в) езда на велосипеде;
  - г) гребля;
  - д) спортивные игры.
10. Физическим качеством человека не является
- а) сила;
  - б) быстрота;
  - в) ловкость;
  - г) уравновешенность;
  - д) выносливость.
11. Основатель отечественной системы физического образования:
- а) П.Ф. Лесгафт;
  - б) Л.П. Матвеев;
  - в) М.В. Ломоносов;
  - г) Пьер де Кубертен;
  - д) С.П. Евсеев.
12. Выносливость – это способность:
- а) человека выполнять упражнение с максимальным усилием;
  - б) организма противостоять внешним воздействиям окружающей среды;
  - в) организма быстро восстанавливаться после физических упражнений;
  - г) организма противостоять утомлению;
  - д) человека быстро приспосабливаться к различным видам деятельности.
13. Быстрота – это способность человека выполнять:
- а) движения с минимальным усилием;
  - б) движения с максимальной амплитудой;
  - в) движения в минимальный промежуток времени;
  - г) движения в максимальный промежуток времени;
  - д) движения с максимальным усилием.
14. Гибкость – это способность человека выполнять:

- а) движения с максимальной скоростью;
- б) движения с максимальным усилием;
- в) сложнокоординационные движения;
- г) движения с большой амплитудой;
- д) движения с минимальной затратой времени.

#### Шкала оценки образовательных достижений для теоретического тестирования

| Процент результативности<br>(правильных ответов) | оценка         |                                 |
|--|----------------|---------------------------------|
|  | балл (отметка) | вербальный аналог               |
| 80 - 100   | 5              | Отлично/ зачтено                |
| 70 ÷ 79  | 4              | Хорошо/ зачтено                 |
| 51 ÷ 69  | 3              | Удовлетворительно/ зачтено      |
| менее 51   | 2              | Неудовлетворительно/ не зачтено |

Практический раздел реализуется в виде учебно-тренировочных, методико – практических занятий. Критерием успешности освоения учебного материала являются тесты физической подготовленности для основной и подготовительной групп (Приложение 1), для специальной медицинской группы (Приложение 2).

Студенты, временно освобожденные по состоянию здоровья, выполняют индивидуальные проектные задания по темам:

1. Анкета студента 2 курса 4 функциональной группы.
2. Формы самостоятельных занятий физическими упражнениями. Утренняя гигиеническая гимнастика.
3. Организация соревнований по спортивным играм по круговой системе.

Критерии оценивания:

«**зачтено**» Задание выполнено и оформлено полностью в соответствии с требованиями, отражены все компоненты.

«**не зачтено**» Задание выполнено и оформлено с ошибками, не раскрыто содержание выделенных в заданиях компонентов.

#### Итоговый контроль по дисциплине

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине «Физическая культура и спорт» является зачет. Условием получения зачета является оценки четырех блоков: практического, теоретического, физической подготовленности, в которых учитывается наличие медицинского осмотра, регулярность посещения занятий по расписанию, знание теоретического материала программы, достаточный уровень физической подготовленности и функционального состояния, участие в соревнованиях, научно-исследовательская деятельность.

Особенностью преподавания данной дисциплины является необходимость учета физиологических процессов организма обучающегося, поэтому важное значение имеет регулярность и систематичность занятий семестре. В итоговый показатель практического блока вводится количественная оценка за посещаемость занятий, которая выражается в

величине 1 единица за учебное занятие. В конце каждого семестра, студент выполняет контрольные упражнения - задания. А также может получить бонусные баллы. (Положение бально-рейтинговой оценки учебных достижений обучающихся в БФУ им.И.Канта)

**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 модулю дисциплины «Физическая культура» проводится в форме текущей, промежуточной аттестации. Осуществляется на основе:

- Требований к проведению занятий по физической культуре на учебный год;
- Положения о бально-рейтинговой системе оценки учебных достижений студентов по модулям дисциплины «Физическая культура и спорт» Балтийского федерального университета имени Иммануила Канта.

Текущая проверка успеваемости проводится выборочно на протяжении семестра. К ней относится проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- результатов прохождения Онлайн-курсов, размещенных на площадках электронного образования;
- результатов освоения основных двигательных умений и навыков в соответствии с функциональной группой здоровья.
- результатов выполнения заданий (индивидуальных проектов).

Промежуточная аттестация – проводится в конце семестра с целью определения уровня овладения компетенциями, обучающимися (усвоения знаний; формирования у них умений и навыков); своевременного выявления преподавателем недостатков в практической и методической подготовке и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи.

К контролю промежуточной успеваемости относятся:

- результаты итогового тестирования на платформе Stepik.
- результаты посещаемости практических занятий.
- результаты тестирования физической подготовленности.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ**

### **Основная литература**

Данилов А. В. Физическая культура [Текст] : учебное пособие / А. В. Данилов, Р. М. Ямилева, 2019. - 1 on-line, 136 с.

### **Дополнительная литература**

1. Кобяков, Ю. П. Физическая культура. Основы здорового образа жизни: учеб. пособие для вузов/ Ю. П. Кобяков. - 2-е изд.. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2014 . - 252, [1] с.: ил., табл.. - (Высшее образование). - Вариант загл.: Основы здорового образа жизни. - Библиогр.: с. 237-251 (180 назв.). - Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (третьего поколения). - ISBN 978-5-222-21445-9: 235.29, 235.29, р. Имеются экземпляры в отделах: МБ(ЧЗ)(1) Свободны: МБ(ЧЗ)(1)

Евсеев, Ю. И. Физическое воспитание: учеб. пособие/ Ю. И. Евсеев. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. - 380 с.: ил., табл.. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 365-380 (140

назв.). - ISBN 978-5-222-17499-9: 266.00, 266.00, 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**

1. [HTTP://lib.sportedu.ru](http://lib.sportedu.ru) –Центральная отраслевая библиотека по физической культуре и спорту
2. <http://lms-2.kantiana.ru> - система дистанционного обучения БФУ им.И.Канта
3. <http://lib.kantiana.ru/>- Библиотека БФУ им.И.Канта
4. <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU
5. <https://www.kantiana.ru/>
6. <http://www.minsport.gov.ru/>
7. <http://www.infosport.ru/>
8. <http://www.studentsport.ru/>
9. <http://studsport.com/>
10. [http://пфспорт.пф/best\\_sport](http://пфспорт.пф/best_sport)

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Приступая к изучению учебной дисциплины, обучающиеся знакомятся с учебной программой дисциплины (<https://LMS-2.kantiana.ru> [LMS-3.kantiana.ru/](https://LMS-3.kantiana.ru/)), которая позволяет иметь представления:

- о перечне и содержании компетенций, на формирование которых направлена дисциплина;
- об основных целях и задачах дисциплины;
- о планируемых результатах, представленных в виде знаний, умений и навыков, которые должны быть сформированы в процессе изучения дисциплины;
- о количестве часов, предусмотренных учебным планом на изучение дисциплины, форму промежуточной аттестации;
- о количестве часов, отведенных на аудиторные занятия и на самостоятельную работу;
- о формах аудиторных занятий и самостоятельной работы;
- о структуре дисциплины, основных разделах и темах;
- о системе оценивания ваших учебных достижений;
- об учебно-методическом и информационном обеспечении дисциплины.

Основными формами аудиторных занятий по дисциплине являются лекционные, практические занятия, посещение которых обязательно для всех студентов и самостоятельная работа.

Аудиторные занятия включают лекционные, практические и контрольные занятия, а также онлайн-курс «Теория физической культуры» (<https://stepik.org/course/29755>) с очным консультационным сопровождением. Самостоятельная работа обучающегося предполагает самостоятельные занятия по заданию и под контролем преподавателя.

Лекционный раздел. В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на выполнение самостоятельной работы. В ходе лекций обучающимся рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на ключевые термины и понятия. Обучающийся имеет возможность задавать



преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Для успешного овладения курсом необходимо посещать все лекции, так как теоретический материал взаимосвязан между собой. В случае пропуска занятия студенту необходимо самостоятельно изучить материал и ответить на контрольные вопросы по пропущенной теме во время индивидуальных консультаций.

Практический раздел программы реализуется на методико-практических и учебно-тренировочных занятиях в учебных группах. Методико-практические занятия предусматривают освоение основных методов и способов формирования учебных, профессиональных и жизненных умений и навыков средствами физической культуры и спорта. Каждое методико-практическое занятие согласуется с соответствующей теоретической темой.

Практические занятия заключаются в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины. Обучение студентов на практических занятиях заканчивается тестированием физической подготовленности.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя: самостоятельную подготовку к теоретическому тестированию (изучение учебной литературы) и выполнение задания по составлению комплексов упражнений различной направленности (оздоровительной, профессионально-прикладной). Данная работа включает: самостоятельное изучение информационных источников и их применение в практической деятельности (занятиях, соревнованиях); подготовку к практическим занятиям; подготовку к зачёту.

## **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 «Физическая культура и спорт» используются информационные технологии такие как:

- чтение лекций с использованием слайд-презентаций;
- доклады студентов по темам рефератов с использованием слайд-презентаций;
- использование информационных (справочных) систем.

Программы Microsoft Office 2007 или 2010:

- MS Office Power Point,
- MS Office Word,
- MS Office Excel,
- MS Internet Explorer (или любой другой Интернет-браузер).

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Физическая культура и спорт» необходимо соответствующий аудиторный фонд и материально-спортивная база, которая продуктивно развивается в БФУ им. И. Канта. Учебные аудитории оснащены мультимедийным оборудованием, которые используются для лекционных и методико-практических занятий. К материально-техническому обеспечению относим также используемые мультимедийные средства обучения: электронные презентации к лекциям, иллюстрированные упражнения тестового типа, комплект дополнительных структурно-логических схем.

Характеристика материально-технического обеспечения практических занятий «Физическая культура и спорт»:

|  |  |
|--|--|
| Материально-спортивная база  | Обеспечение учебного процесса по дисциплине «Физическая культура и спорт»  |
| Учебные аудитории в корпусах Институтов БФУ им. И. Канта   | Мультимедийное оборудование, доска, компьютер.   |
| Учебно-физкультурный корпус с бассейном, Корпус №22<br>236000 Калининградская область.<br>г. Калининград<br>ул. А. Невского, 14<br>Бассейн, Фитнес-зал, Тренажерный зал. | Бассейн: плавательные доски, плавательные ласты, нудлы, плавательные лопатки, Электронное табло, настенный секундомер, колобашки. Раздевалки.<br>Фитнес – зал:<br>Степы, Гимнастические палки, Гимнастические мячи, металлические обручи, коврики гимнастические, гантели 9 кг, 1,5 кг, 3 кг, 2 кг, утяжелители для рук- ног 1,5, утяжелители для рук-ног 3 кг., скакалки, мини степы, гимнастические маты. Музыкальный центр. |
| Физкультурно-оздоровительный комплекс, корпус №9 Калининградская область.<br>г. Калининград<br>ул. А. Невского, 14   | Гимнастические маты, баскетбольные щиты, волейбольные стойки, волейбольная сетка с креплениями, гимнастические палки, баскетбольные мячи, волейбольные мячи, ракетки для бадминтона, воланы. медицинболы, скакалки, раздевалки для мужчин и женщин, гимнастические скамейки,   |
| Корпус №4 спортивный зал №2236000 Калининградская обл.,<br>г. Калининград<br>ул. Чернышевского, 56А  | Гимнастические скамейки, гимнастические маты, шведская стенка, фишки, гимнастические палки деревянные, гимнастические палки пластиковые, скакалки, ракетки для бадминтона, воланы, теннисные мячи, волейбольные мячи, баскетбольные мячи, музыкальный центр, коврики гимнастические, медицинболы. Баскетбольные щиты, волейбольные стойки и сетка.   |
| Спортивный зал №1<br>236000 Калининградская обл.,<br>г. Калининград<br>ул. Чернышевского, 56А  | Борцовский ковер, гимнастические маты, гимнастические брусья, бревно гимнастическое напольное, гимнастическое бревно постоянной высоты, мостик гимнастический пружинный, перекладина гимнастическая, брусья гимнастические разновысокие, конь гимнастический маховый, козел гимнастический, гимнастические скамейки, шведские стенки, зеркала, скакалки, теннисные мячи, гимнастические палки, обручи, медицинболы.            |
| Корпус №15<br>236000 Калининградская обл.,<br>г. Калининград<br>Адрес: ул. Соммера, 23.  | Зал аэробики: степы, металлические обручи, гимнастические палки, гантели 1 кг, гимнастические мячи, музыкальный центр, гимнастические скамейки, коврики гимнастические.  |
| Корпус № 15 Тренажерный зал<br>236000 Калининградская обл., г. Калининград<br>Адрес: ул. Соммера, 23.  | Кардиотренажеры, блочные тренажеры, рычажные , тренажер с собственным весом, Велотренажеры, железные блины 5, 10,15,20,25кг.; гантели от 1 кг – 3 кг.; резиновые блины 10, 15, 20,50 кг., гири.  |

|  |   |
|--|---|
| <p>Стадион «Кантиана»<br/>236000 Калининградская обл.,<br/>г. Калининград<br/>Адрес: ул. Озерова,57.</p>     | <p>Беговые дорожки, сектор для прыжков, сектор для метаний, футбольное поле, футбольные мячи,</p>   |
| <p>Учебная аудитория №125<br/>236000 Калининградская обл.,<br/>г. Калининград<br/>Адрес: ул. Озерова,57.</p> | <p>Плазменный телевизор<br/>Кафедра с персональным компьютером с LCD – монитором с сенсорным экраном<br/>Программы Microsoft Office 2007 или 2010:<br/>– MS Office Power Point,<br/>– MS Office Word,<br/>– MS Office Excel,<br/>– MS Internet Explorer (или любой другой Интернет-браузер)</p> |

**ФОНД ОЦЕННОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ТЕСТЫ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ**  
 Модуль «Физическая культура» дисциплина «Физическая культура и спорт» (практический раздел)  
 (основная и подготовительная группы)

| ТЕСТЫ<br>физической подготовленности |   | Нормативы и баллы |     |     |     |     |         |     |     |     |      |
|--------------------------------------|---|-------------------|-----|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|------|
|                                      |   | Юноши             |     |     |     |     | Девушки |     |     |     |      |
|                                      |   | 5                 | 4   | 3   | 2   | 1   | 5       | 4   | 3   | 2   | 1    |
| 1.                                   | <b>Челночный бег 3 x10м (с)</b>   | 7,1               | 7,7 | 8,2 | 8,7 | 9,2 | 8,2     | 8,8 | 9,2 | 9,7 | 10,2 |
| 2.                                   | <b>Подтягивание из виса на высокой перекладине</b>                                    | 13                | 10  | 7   | 4   | 2   | -       | -   | -   | -   | -    |
| 3.                                   | <b>Сгибание и разгибание рук в упоре лежа на полу</b>                                 | -                 | -   | -   | -   | -   | 16      | 11  | 9   | 6   | 3    |
| 4.                                   | <b>Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимнастической скамье (см)</b> | 13                | 8   | 6   | 3   | 0   | 16      | 11  | 8   | 5   | 0    |

## ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ

### для студентов основной и подготовительной групп

**1. Челночный бег 3x10м (с)** выполняется на ровной площадке с твердым покрытием, обеспечивающим хорошее сцепление с обувью. На расстоянии 10 м прочерчиваются 2 параллельные линии – «Старт» и «Финиш».

Участники, не наступая на стартовую линию, принимают положение высокого старта. По команде «Марш!» (с одновременным включением секундомеров) участники бегут до финишной линии, забегают за линию двумя ногами, возвращаются к линии старта, пересекают ее двумя ногами и преодолевают последний отрезок без остановки на финишной линии. Секундомер останавливают в момент пересечения линии «Финиш».

**Ошибки:**

1) Заступ за линию

**2. Подтягивание из виса на высокой перекладине (раз)** выполняется из исходного положения вис на перекладине хватом сверху, сгибая руки, подтянутся (подбородок выше уровня перекладины); разгибая руки, опуститься в вис. Разрешается незначительное сгибание и разведение ног, незначительное отклонение тела от вертикали

**Ошибки**

1) выполнение упражнения рывком и махом

2) неполное разгибание рук в висе

**3. Сгибание и разгибание рук в упоре лежа на полу (раз)** Выполняется из исходного положения упор лежа, туловище прямое, согнуть руки до угла в локтевых суставах 90 градусов, разгибая руки принять положение упор лежа. Упражнение выполняется без остановки и переступаний.

**Ошибки**

1) выполнение упражнения с прогнутой поясницей

2) неполное разгибание рук

**4. Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами на гимнастической скамье (см)** Выполняется из ИП: стоя на гимнастической скамье, ноги выпрямлены в коленях, ступни ног расположены параллельно на ширине 10 - 15 см. При выполнении теста участник выполняет два предварительных наклона. При третьем наклоне касается вертикальной поверхности пальцами двух рук и фиксирует результат в течение 2 с.

При выполнении теста на гимнастической скамье по команде участник выполняет два предварительных наклона, скользя пальцами рук по линейке измерения. При третьем наклоне участник максимально сгибается и фиксирует результат в течение 2 с. Величина гибкости измеряется в сантиметрах. Результат выше уровня гимнастической скамьи определяется знаком «-», ниже - знаком «+».

**Ошибки:**

1) сгибание ног в коленях;

2) фиксация результата пальцами одной руки;

3) отсутствие фиксации результата в течение 2 с.

## ТЕСТЫ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ

**Модуль «Физическая культура» дисциплина «Физическая культура и спорт» (практический раздел)  
(специальная медицинская группа)**

| Контрольное упражнение |  | Нормативы и оценки |     |     |     |     |         |     |     |     |     |
|------------------------|--|--------------------|-----|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|-----|
|                        |  | Юноши              |     |     |     |     | Девушки |     |     |     |     |
|                        |  | 5                  | 4   | 3   | 2   | 1   | 5       | 4   | 3   | 2   | 1   |
| 1.                     | Сгибание и разгибание рук в упоре лежа на коленях (девушки), в упоре лёжа (юноши)                            | 35                 | 25  | 20  | 10  | 5   | 25      | 20  | 15  | 10  | 5   |
| 2.                     | Поднимание туловища из положения лежа на спине, руки за головой, ноги закреплены за 1 мин. (девушки и юноши) | 50                 | 40  | 30  | 25  | 20  | 40      | 35  | 30  | 25  | 15  |
| 3.                     | Наклон вперёд стоя на гимнастической скамейке (девушки и юноши)  | 9                  | 7   | 5   | 3   | 1   | 15      | 10  | 8   | 6   | 2   |
| 4.                     | Прыжки в длину с места, см (девушки, юноши.)   | 210                | 205 | 200 | 190 | 180 | 170     | 165 | 160 | 155 | 150 |
| 5.                     | Подтягивание (юноши) количество раз  | 8                  | 6   | 5   | 3   | 1   | -       | -   | -   | -   | -   |

**Обязательно сдача: 3 теста на выбор**

## **ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ**

**для студентов специальной медицинской группы**

### **1. Сгибание и разгибание рук в упоре лежа на коленях (девушки), в упоре лёжа (юноши)**

Исходное положение: примите упор лежа на плоскости, поставьте руки на ширине плеч, кисти смотрят вперед, локти разведены, но не больше, чем на 45 гр., плечи, корпус и бедро выстроены в прямую линию, стопы упираются прямо в плоскость.

#### **Ошибки:**

- прикосновение к полу бедрами или тазом
- «перелом» прямой линии от плеч до туловища;
- не было фиксации с исходной позиции
- руки разгибались поочередно;
- локти развелись в стороны больше, чем на 45 гр.

### **2. Поднимание туловища из положения лежа на спине, руки за головой, ноги закреплены (девушки и юноши)**

Поднимание туловища из положения лежа выполняется из ИП: лежа на спине на гимнастическом мате, руки за головой, пальцы сцеплены в «замок», лопатки касаются мата, ноги согнуты в коленях под прямым углом, ступни прижаты партнером к полу. Участник выполняет максимальное количество подниманий за 1 мин., касаясь локтями бедер (коленей), с последующим возвратом в ИП.

Засчитывается количество правильно выполненных подниманий туловища. Для выполнения тестирования создаются пары, один из партнеров выполняет упражнение, другой удерживает его ноги за ступни и голени. Затем участники меняются местами.

#### **Ошибки:**

- отсутствие касания локтями бедер (коленей);
- отсутствие касания лопатками мата;
- пальцы разомкнуты «из замка»;
- смещение таза.

### **3. Наклон вперед стоя на гимнастической скамейке (девушки и юноши)**

Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами выполняется из ИП: стоя на полу или гимнастической скамье, ноги выпрямлены в коленях, ступни ног расположены параллельно на ширине 10 - 15 см.

При выполнении испытания (теста) на полу участник по команде выполняет два предварительных наклона. При третьем наклоне касается пола пальцами или ладонями двух рук и фиксирует результат в течение 2 с.

При выполнении испытания (теста) на гимнастической скамье по команде участник выполняет два предварительных наклона, скользя пальцами рук по линейке измерения. При третьем наклоне участник максимально сгибается и фиксирует результат в течение 2 с. Величина гибкости измеряется в сантиметрах. Результат выше уровня гимнастической скамьи определяется знаком «-» , ниже - знаком «+».

**Ошибки:**

- сгибание ног в коленях;
- фиксация результата пальцами одной руки;
- отсутствие фиксации результата в течение 2 с.

**4. Прыжок в длину с места толчком двумя ногами**

Прыжок в длину с места толчком двумя ногами выполняется в соответствующем секторе для прыжков. Место отталкивания должно обеспечивать хорошее сцепление с обувью. Участник принимает исходное положение (далее - ИП): ноги на ширине плеч, ступни параллельно, носки ног перед линией измерения. Одновременным толчком двух ног выполняется прыжок вперед. Мах руками разрешен. Измерение производится по перпендикулярной прямой от линии измерения до ближайшего следа, оставленного любой частью тела участника. Участнику предоставляются три попытки. В зачет идет лучший результат.

**Ошибки:**

- заступ за линию измерения или касание ее;
- выполнение отталкивания с предварительного подскока;
- отталкивание ногами одновременно.

**5. Подтягивание из виса на высокой перекладине**

Участник висит хватом сверху, при этом кисти рук расположены на ширине плеч. Ноги и туловище выпрямлены. Ступни должны быть сведены вместе, а ноги при этом не касаются пола.

**Ошибки:**

- участник выполняет упражнение рывками;
- участник сильно размахивает ногами;
- подбородок не поднимается выше перекладины;
- нет фиксации на 0,5 с;
- происходит поочередное сгибание рук





**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ФИЛОСОФИЯ»**

для студентов **1 курса**

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## 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 .....

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины: «Философия»

Целью изучения курса является создание у бакалавров целостного системного представления о мире и месте человека в нем, формирование основ философского мировоззрения и критического мышления.

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

| Код компетенции | Результаты освоения ОПОП  | Планируемые результаты обучения по дисциплине   |
|-----------------|---|---|
| УК-1            | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач. | <b>Знать</b> основные этапы развития и современное состояние философской мысли; место философии в системе современного гуманитарного знания.<br><b>Уметь</b> применять системный подход для решения поставленных задач.<br><b>Владеть</b> навыками критического анализа при анализе проблематики различных философских школ   |
| УК-5            | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.         | <b>Знать</b> научные, философские и религиозные картины мироздания, особенности функционирования знания в современном обществе, многообразие ценностей и их значение в творчестве и повседневной жизни человека.<br><b>Уметь:</b> воспринимать межкультурное разнообразие общества в философском контексте<br><b>Владеть:</b> навыками вести диалог, дискутировать, аргументировано отстаивать свою позицию и быть толерантным по отношению к другому мнению. |

### Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Философия» относится к Базовой части, входит в Модуль 2 «Общекультурных компетенций». Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре.

**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**

| курс                   | количество зачетных единиц / объем часов |     | контактная работа обучающихся с преподавателем |        |     |                    |                  | Самост. работа | Форма контроля |
|------------------------|--|-----|--|--------|-----|--------------------|------------------|----------------|----------------|
|                        |  |     | лекц.  | практ. | КСР | часы на аттестацию | часы на контроль |                |                |
| очная форма обучения   |  |     |  |        |     |                    |                  |                |                |
| 1                      | 3  | 108 | 16   | 16     | 2   | 0,3                | 0,35             | 73,75          | зачёт          |
| заочная форма обучения |  |     |  |        |     |                    |                  |                |                |
| 1                      | 3  | 108 | 4  | 4      | 2   | 0,3                | 0,35             | 91,75          | зачёт          |

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

### Тематический план (дневная форма обучения)

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины                                   | Всего (часы) | В том числе               |                           |                                | Сам. Работа |
|---|--------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|-------------|
|   |              | Контактная работа часы    |                           |                                |             |
|   |              | Занятия лекционно-го типа | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельно работы |             |
| Тема 1. Место и роль философии в культуре.  | 10           | 2                         |                           |                                | 8           |
| Тема 2. Основные этапы исторического развития философии и особенности современной философии.  | 12           | 2                         | 2                         |                                | 8           |
| Тема 3. Философское учение о бытии.   | 12           | 2                         | 2                         |                                | 8           |
| Тема 4. Сознание как философская проблема.  | 12           | 2                         | 2                         |                                | 8           |
| Тема 5. Познание, его возможности и границы; особенности научного познания                    | 12           | 2                         | 2                         |                                | 8           |
| Тема 6. Философское учение об обществе.   | 12           | 2                         | 2                         |                                | 8           |
| Тема 7. Природа человека и смысл его существования.   | 12           | 2                         | 2                         |                                | 8           |
| Тема 8. Философское учение о ценностях  | 12           | 2                         | 2                         |                                | 8           |
| Тема 9. Философские проблемы науки и техники; проблемы и перспективы современной цивилизации. | 11,75        |                           | 2                         | 2                              | 9,75        |
| Иная контактная работа КСР  | 0,35         |                           |                           |                                |             |
| Итого   | 34,25        | 16                        | 16                        | 2,35                           | 73,75       |
| Всего   | 108          |                           |                           |                                |             |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация  | Зачет        |                           |                           |                                |             |

### Тематический план (заочная форма обучения)

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины                                  | Всего (часы) | В том числе               |                           |                                | Сам. Работа |
|--|--------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|-------------|
|  |              | Контактная работа часы    |                           |                                |             |
|  |              | Занятия лекционно-го типа | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельно работы |             |
| Тема 1. Место и роль философии в культуре.   | 1            |                           | 1                         |                                | 10          |
| Тема 2. Основные этапы исторического развития философии и особенности современной философии. | 3            | 1                         | 1                         | 1                              | 10          |
| Тема 3. Философское учение о бытии.  | 1            |                           | 1                         |                                | 10          |
| Тема 4. Сознание как философская проблема.   | 2            | 1                         | 1                         |                                | 10          |
| Тема 5. Познание, его возможности и границы; особенности научного познания                   | 2            |                           | 1                         | 1                              | 10          |
| Тема 6. Философское учение об обществе.  | 1            |                           | 1                         |                                | 10          |
| Тема 7. Природа человека и смысл его существования.  | 1            | 1                         |                           |                                | 10          |

|   |       |   |   |   |       |
|---|-------|---|---|---|-------|
| Тема 8. Философское учение о ценностях  | 1     |   | 1 |   | 10    |
| Тема 9. Философские проблемы науки и техники; проблемы и перспективы современной цивилизации. | 1     |   | 1 |   | 11,75 |
| Иная контактная работа КСР  | 0,35  | 1 |   | 2 |       |
| Итого   | 12,25 | 4 | 8 | 4 | 91,75 |
| Всего   | 108   |   |   |   |       |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация  | Зачет |   |   |   |       |

## Содержание основных разделов курса

### *Тема 1: Место и роль философии в культуре.*

Смысл и назначение философии; «вечные вопросы». Специфика философского знания; философия как форма теоретического знания и искусство. Проблема предметного самоопределения философии, предмет философии. И.Кант о проблемном поле философии. Структура философского знания; теоретическая, практическая и прикладная философия. Критическое мышление как основа философского метода; знание и вера в философии; проблема «философской веры». Мироззрение и его историко-культурный характер; структура мироззрения. Типы мироззрения: художественно-образное, мифологическое, религиозное, философское, научное. Мироззрение личности, социальной группы, эпохи. Философия как самосознание культуры; основные функции философии. Роль философии в кризисные периоды развития общества. Толерантность как мироззренческая ценность. Значение философской культуры личности для профессиональной деятельности.

### **Тема 2: Основные этапы исторического развития философии и особенности современной философии.**

Философия и история философии. Зарождение философской мысли, её культурно-исторические предпосылки. Формирование восточного и западного стилей философствования. От мифа к логосу; феномен «греческого чуда» Историко-философский процесс: главные вехи; исторические типы философствования. Критерии типологизации философских учений. Особенности античной философии. Средневековая философия и философия эпохи Возрождения. Философия разума в эпоху Нового времени. И.Кант: «коперниканский переворот» в философии. Классический этап философии Нового времени. Европейская культура XX века и трансформация основных философских проблем, смена ценностей и ориентиров. Максима общественного сознания XX века: проблема смысла истории и проблема комплексного изучения человека. Сциентистские направления в современной философии; антисциентистские интерпретации сущности философии. Герменевтические направления современной философии. Постмодернизм. Проблемы рациональности. Проявления цивилизационного кризиса и философские дискуссии современности. Судьба философии в России; проблема периодизации русской философии. Особенности русской философии; отечественные философские традиции. Философия русского зарубежья. Современное состояние отечественной философской мысли.

**Тема 3: Философское учение о бытии.** Метафизика и онтология; место онтологии в структуре философского знания. Бытие как философская категория. Основные виды бытия. Реальность объективная и субъективная. Монистические и плюралистические концепции бытия. Бытие, субстанция, материя, природа. Материальное и идеальное. Пространство и время в структуре бытия; реляционная и субстанциальная концепции пространства и времени. Идея единства мира; модели единства мира. Научная, религиозная и философская картины мира. Основные мироззренческие парадигмы - картины мира - в истории философии. Идея развития и её исторические изменения. Движение и развитие. Формы движения. Категории и законы развития. Детерминизм и индетерминизм. Статистические и динамические закономерности. Системность и самоорганизация; концептуальные представления о синергетике.

**Тема 4: Сознание как философская проблема.** Постановка проблемы сознания в философии. Сознание как вид реальности. Идеальное и материальное. Генезис сознания с позиций естествознания, психологии, теологии, космологии. Основные характеристики сознания. Мозг, психика, сознание. Современная когнитивистика о природе сознания; концепция сознания Д.Деннета. Структура сознания. Сознание и бессознательное; индивидуальное и коллективное бессознательное. Общественная природа сознания. Язык и мышление. Сознание как необходимое условие воспроизводства культуры. Активность сознания и особенности её проявления. Сознание, самосознание и личность. Сознание и познание. Познавательные способности человека; чувственное познание и абстрактное мышление; интуиция. Феномен общественного сознания.

**Тема 5: Познание, его возможности и границы.** Познание как предмет философского анализа. Сознание и познание. Познавательные способности человека. Чувственное и рациональное познание. Проблема соответствия познания и реальности; агностицизм. Творческий характер познания. Соотношение рационального и нерационального в познавательной деятельности. Объяснение и понимание. Основы эволюционной эпистемологии. Знание как система; основные характеристики и формы знания. Проблема истинности знания: истина и её критерии; основные философские концепции истины. Истина и заблуждение. Знание и вера. Познание и ценности. Научное познание и знание, Особенности, уровни и методы научного познания. Ограниченность научного познания и гносеологический оптимизм.

**Тема 6: Философское учение об обществе.** Общество в контексте социально-философского анализа: гносеологический и онтологический подходы. Природа, географическая среда, общество. Понятие социума, феномен социального. Деятельность как субстанция социального; структура деятельности. Генезис социального; социальное и политическое. Современное социально-философское осмысление происхождения и сущности государства. Гражданское общество и государство. Общество как самодостаточная социальная группа. Общество как система, структурные уровни организации общества. Объективное и субъективное в развитии общества; реформа и революция как формы социальной динамики; социальное насилие и социальная самоорганизация. Основы философии истории. История в аксиологическом измерении: проблема смысла и направленности истории. Единство и многообразие человеческой истории. Исторический процесс и критерии его типологизации. Основные парадигмы исторического процесса: эволюционистская, циклическая, синергетическая. К.Поппер о «нищете историцизма». Проблема субъекта исторического процесса; личность и массы. Этническое измерение истории и современные социально-политические процессы. Общественный прогресс и проблема его критериев.

**Тема 7: Природа человека и смысл его существования.** Проблема человека в историко-философском контексте; антропология как философское учение о человеке. Человек как родовое существо, природа человека и его сущность. Биологическое и социальное, телесное и духовное в человеке. Антропосоциогенез: современное философское осмысление, основные подходы и концепции. Человек в системе социальных связей; человек и человечество. Основные характеристики человеческого существования: неповторимость, способность к творчеству, свобода. Творчество и его разновидности; талант как социокультурный феномен. Понятие свободы и его эволюция; феномен свободы воли; свобода и ответственность личности. Человек, индивид, личность, индивидуальность. Инкультурация и социализация; индивидуализм и конформизм. Проблема типизации личности; историческая и выдающаяся личности. Личность в эпохи социальных катаклизмов. Проблема «отчуждения человека от самого себя» в условиях современного антропологического кризиса. Личность и право. Проблема жизни и смерти как предмет личностного самосознания и духовного опыта человечества. Современное философское осмысление проблемы смысла жизни. Танатология в контексте философии: суицидальность, проблема «права на смерть», самооценность человеческой жизни.

**Тема 8: Философское учение о ценностях.** Аксиология в системе философского знания. Ценность как способ освоения мира человеком. Ценности в системе культуры. Ценность и оценка,

ценность и норма; иерархия ценностей. Мораль и нравственность: общее и особенное; моральные и нравственные ценности. Ценностная характеристика добра и зла. Проблема формирования и обновления нравственных ценностей. Мораль, справедливость, право: аксиологический аспект; права и свободы человека как ценность. Эстетические ценности и их роль в жизни человека. Особенности эстетического способа ценностного освоения действительности. Эстетическое и художественное; исторический характер эстетического идеала. Религиозные ценности, их особенности и динамика. Межконфессиональные различия и их проявления в системе религиозных ценностей. Разнообразие и взаимосвязь религиозных ценностей. Свобода совести как ценность. Экуменизм. Ценностные ориентации и проблема отчуждения и самореализации личности. Соотношение целей и средств как аксиологическая проблема. Формирование ценностных ориентаций в процессе инкультурации и социализации личности. Аксикреация и аномия.

**Тема 9: Философские проблемы науки и техники; проблемы и перспективы современной цивилизации.** Рост научного знания. Научные революции и смены типов рациональности. Наука в современном мире. Логико-гносеологические и аксиологические проблемы современной науки. Свобода научного поиска и социальная ответственность учёного. Техника как социальный институт. Кризис традиционной инженерии и проблемы новой технической стратегии. Необходимость гуманистического измерения научно-технического прогресса. Основные характеристики современной цивилизации: общепланетарный характер; интегративность мировых процессов, противоречивость национальных интересов; соотношение Запада и Востока, Севера и Юга, увеличение динамики «ритма истории», цивилизационный кризис. Глобализация и проблемы этнокультурной идентичности. Модели традиционного и модернизированного обществ. Запад, Восток, Россия: цивилизационные типы; взаимодействие цивилизаций и сценарии будущего. Информационно-техногенное общество: особенности проявления, перспективы развития. Образование в «обществе знания»: особенности, цели и задачи. Глобальные и мировые проблемы современности: понятие, классификация, перспективы разрешения. Футурологические альтернативы и необходимость коэволюции общества и природы. Перспективы ноосферной цивилизации. Мировоззренческие ценности первой половины III тысячелетия. Социальное прогнозирование: задачи, возможности и пределы; синергетика и социальное прогнозирование.

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

#### *Тема 1: Место и роль философии в культуре.*

План:

1. Смысл и назначение философии, «вечные вопросы».
2. Предмет и метод философии; специфика философского знания.
3. Структура философского знания.
4. Основные функции философии.
5. Философия в системе культуры; философская культура личности.

#### *Литература*

Основная

1. Философия. Учение о бытие, познании и ценностях человеческого существования: учеб. для вузов/ В. Г. Кузнецов [и др.]. М., 2008.

Дополнительная

1. Алексеев, П. В. Алексеев, П. В. Философия: учебник/ П. В. Алексеев, А. В. Панин; Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова, Филос. фак. - 4-е изд., перераб. и доп. М., 2010.
2. Барг М.А. Эпохи и идеи: Становление историзма. М., 1987.
3. Бранский В.П. Искусство и философия: Роль философии в формировании и восприятии художественного произведения на примере истории живописи. Калининград, 1999.



4. Вундт В. Введение в философию. М., 1998.
5. Делез Ж., ГваттариФ. Что такое философия? М. СПб., 1998.
6. Джентиле Д. Введение в философию. СПб., 2000.
7. Ильенков Э.В. Философия и культура. М., 1991.
8. Кант И. Логика // Кант И. Соч. в 8 т. М., 1994. Т.8.
9. Мамардашвили М.К. Как я понимаю философию. М., 1992.
10. Мамардашвили М.К. Эстетика мышления. М., 2000.
11. Микешина Л.А. Философия познания. Полемиические главы. М., 2002. Глава VIII. Интерпретация: философские и эпистемологические смыслы и особенности.
12. Ортега-и-ГассетХ. Что такое философия? // Ортега-и-ГассетХ. Что такое философия? М., 1991.
13. Путь в философию. Антология. М.; СПб., 2001.
14. Ясперс К. Философская вера // Ясперс К. Смысл и назначение истории. М., 1994.

***Тема 2: Основные этапы исторического развития философии и особенности современной философии.***

План:

1. Возникновение и становление философии.
2. Основные этапы развития философии.
3. И.Кант как основоположник немецкой классической философии.
4. Философия в условиях современного социума.
5. Основные особенности русской философии и современное состояние философской мысли в России.

Литература

Основная

1. Философия. Учение о бытие, познании и ценностях человеческого существования: учеб. для вузов/ В. Г. Кузнецов [и др.]. М., 2008.

Дополнительная

1. Антисери Д., Реале Дж. Западная философия от истоков до наших дней. В 6-ти т. СПб., 1994-1996.
2. Асмус В.Ф. Иммануил Кант. М., 1973.
3. Виндельбанд В. История философии. Киев, 1997.
4. Гайденко П.П. Владимир Соловьёв и философия Серебряного века. М., 2001.
5. Грэхэм Л.Р. Естествознание, философия и науки о человеческом поведении в Советском Союзе. М., 1991.
6. Гулыга А.В. Творцы русской идеи. М., 2006.
7. Зеньковский В. История русской философии. М., 2001.
8. Зотов А.Ф. Современная западная философия: Учебн. М., 2001.
9. Ильин И.П. Постмодернизм. Словарь терминов. М., 2001.
10. История русской философии: Учеб. для вузов / Редкол.: М.А.Маслин и др. М., 2001.
11. История философии: Запад – Россия – Восток. Кн.1,2,3. М., 1997-1998.
12. Кассирер Э. Жизнь и учение Канта. СПб., 1997.
13. Лосев А.Ф. Философия. Мифология. Культура. М., 1991.
14. Лосский Н.О. История русской философии. М., 1999.
15. Моисеев Н.Н. Судьба цивилизации. Путь Разума. М., 2000.
16. О России и русской философской культуре. Философы русского послеоктябрьского зарубежья. М., 1990.
17. Пассмор Дж. Сто лет философии: Пер. с англ. М., 1998.
18. Пассмор Дж. Современные философы. Пер. с англ. М., 2002.
19. Повилайтис В.И. Что есть история? Версии русского зарубежья: монография. Калининград, 2009.
20. Пашенко В.Я. Идеология евразийства. М., 2000.

21. Рассел Б. Мудрость Запада: Историческое исследование западной философии в связи с общественными и политическими обстоятельствами. М., 1998.
22. Скирбекк Г., Гилье Н. История философии: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Пер с англ. М., 2000.
23. Соловьёв Э.Ю. Прошлое толкует нас: (Очерки по истории философии и культуры). М., 1991.
24. Чанышев А.Н. Курс лекций по древней и средневековой философии: Учеб. пособие для вузов. М., 1991.
25. Шаповалов В.Ф. Основы философии современности. К итогам XX века: Курс лекций для студентов и аспирантов гуманитарных специальностей вузов. М., 1998.
26. Ясперс К. Всемирная история философии. Введение. СПб., 2000.

### ***Тема 3: Философское учение о бытии.***

План:

1. Бытие как философская категория; основные виды бытия.
2. Пространство и время в структуре бытия.
3. Идея единства мира; модели единства мира.
4. Диалектика как учение о развитии.
5. Синергетическая картина мира.

Литература

Основная

1. Философия. Учение о бытие, познании и ценностях человеческого существования: учеб. для вузов/ В. Г. Кузнецов [и др.]. М., 2008.

Дополнительная

1. Азимов А. В начале. М., 1989.
2. Блауберг И.В. Проблема целостности и системный подход. М., 1997.
3. Вернадский В.И. Философские мысли натуралиста. М., 1983.
4. Губин В.Д. Онтология: проблема бытия в современной европейской философии. М., 1998.
5. Доброхотов А.Л. Категория бытия в классической западноевропейской философии. М., 1986.
6. Капица С.П., Курдюмов С.П., Малинецкий Г.Г. Синергетика и прогнозы будущего. М., 1997. Гл. I.
7. Кедров Б.М. Беседы о диалектике. М., 1989.
8. Концепции самоорганизации: становление нового образа научного мышления. М., 1994.
9. Копнин П.В. Диалектика, логика, наука. М., 1973.
10. Любинская Л.Н., Лепилин С.В. Проблема времени в контексте междисциплинарных исследований. М., 2002.
11. Пригожин И., Стенгерс И. Порядок из хаоса: новый диалог человека с природой. М., 2001.
12. Проблемы пространства и времени в современном естествознании. Л., 1991. Разд. 1.
13. Стёпин В.С. Теоретическое знание. М., 2000. Гл. III.
14. Хакен Г. Синергетика. М., 1980.
15. Эткинс П. Порядок и беспорядок в природе. М., 1987.
16. Югай Г.А. Общая теория жизни. М., 1987.

### ***Тема 4: Сознание как философская проблема.***

План:

1. Основные характеристики сознания.
2. Структура сознания.
3. Сознание и бессознательное.
4. Общественная природа сознания.
5. Сознание, самосознание и личность

Литература

#### Основная

1. Философия. Учение о бытие, познании и ценностях человеческого существования: учеб. для вузов/ В. Г. Кузнецов [и др.]. М., 2008.

#### Дополнительная

1. Бессознательное. Сборник статей. Новочеркасск, 1994.
2. Веккер Л.М. Психика и реальность: единая теория психических процессов. М., 1998.
3. Иванов А.В. Сознание и мышление. М., 1994.
4. Красных В.В. Этнопсихоллингвистика и лингвокультурология: Курс лекций. М., 2002.
5. Леонтьев А.Н. Эволюция психики. Избранные психологические труды. Москва, Воронеж, 1999.
6. Лурия А.Р. Язык и сознание. Ростов н/Д., 1998.
7. Мамардашвили М.К., Пятигорский А.П. Символ и сознание. Метафизические рассуждения о сознании, символике и языке. М., 1997.
8. Михайлов Ф.Т. Общественное сознание и самосознание индивида. М., 1990.
9. Патнэм Х. Философия сознания. М., 1999.
10. Прист Ст. Теории сознания. М., 2000.
11. Проблема сознания в современной западной философии: критика некоторых концепций. Сб. статей. / Под ред. Т.А.Кузьмина. М., 1999.
12. Психоанализ в развитии: Сборник переводов. Екатеринбург, 1998.
13. Психоанализ и культура: Избранные труды Карен Хорни и Эриха Фромма. М., 1995. (Лики культуры)
14. Райл Г. Понятие сознания. М., 1999.
15. Сёрл Дж. Открывая сознание заново. М., 2000.
16. Символ и сознание. Метафизические рассуждения о сознании, символике и языке. М., 1997.
17. Спиркин А.Г. Сознание и самосознание. М., 1972.
18. Фрейд З. Психология бессознательного: Сб. произведений. М., 1989.
19. Что значит знать? Обучение. Понимание. Сознание. / Сборник научных статей. М., 1999.
20. Э.В.Ильенков: личность и творчество / Редактор-составитель И.П.Фарман. М., 1999.
21. Эволюция. Язык. Познание./ Под общей редакцией И.П.Меркулова. М., 2000.

#### **Тема 5: Познание, его возможности и границы.**

##### План:

1. Понятие познания; чувственное и рациональное познание.
2. Основные характеристики и формы знания; знание и вера.
3. Основные философские концепции истины.
4. Особенности, уровни и методы научного познания.

#### Литература

##### Основная

1. Философия. Учение о бытие, познании и ценностях человеческого существования: учеб. для вузов/ В. Г. Кузнецов [и др.]. М., 2008.

##### Дополнительная

1. Альтернативные миры знания / Под ред. Поруса В.И., Чертковой Е.Л. СПб., 2000.
2. Благо и истина: классические и неклассические регулятивы. М., 1998.
3. Витгенштейн Л. О достоверности // Витгенштейн Л. Философские работы. Ч.1. М., 1994.
4. Гадамер Х.-Г. Истина и метод. М., 1988.
5. Заблуждающийся разум?: Многообразие вненаучного знания / Отв.ред. и сост. И.Т.Касавин. М., 1990.
6. Ильин В.В. Теория познания. Введение. Общие проблемы. М., 1994.
7. Касавин И.Т. Традиции и интерпретации: Фрагменты исторической эпистемологии / ИФ РАН, СПб., 2000.
8. Лекторский В.А. Эпистемология классическая и неклассическая. М., 2001.
9. Микешина Л.А. Философия познания. Полемические главы. М., 2002.

10. Микешина Л.А., Опенков М.Ю. Новые образы познания и реальности. М., 1997.
11. Рассел Б. Человеческое познание: его сфера и границы. Киев, Москва, 2001.
12. Рациональность как предмет философского исследования. М., 1995.
13. Стёпин В.С. Теоретическое знание. М., 2000.
14. Филатов В.П. Научное познание и мир человека. М., 1989.
15. Что значит знать? Обучение. Понимание. Сознание. / Сборник научных статей. М., 1999.

### ***Тема 6: Философское учение об обществе.***

План:

1. Понятие общества; деятельность как субстанция социального.
2. Общество как система; структурные уровни организации общества.
3. Проблема смысла и направленности истории.
4. Общественный прогресс и проблема его критериев.

Литература

Основная

1. Философия. Учение о бытии, познании и ценностях человеческого существования: учеб. для вузов / В. Г. Кузнецов [и др.]. М., 2008.

Дополнительная

1. Андреев И.Л. Происхождение человека и общества. М., 1988.
2. Бердяев Н.А. Смысл истории. М., 1990.
3. Бранский В.П., Пожарский С.Д. Глобализация и синергетический историзм. СПб., 2004.
4. Василькова В.В. Порядок и хаос в развитии социальных систем: (Синергетика и теория социальной самоорганизации). СПб., 1999.
5. Вебер М. Протестантская этика и дух капитализма // Вебер М. Избранные произведения. М., 1990.
6. Лукач Д. К онтологии общественного бытия. Прологомены. М., 1991.
7. Луман Н. Власть. М., 2001.
8. Маркс К. К критике политической экономии. Предисловие. Маркс К., Энгельс Ф. Соч., т. 13.
9. Мизес фон Л. Теория и история: Интерпретация социально-экономической эволюции. М., 2001.
10. Момджян К.Х. Социум. Общество. История. М., 1994.
11. Ортега-и-Гассет Х. Восстание масс // Ортега-и-Гассет Х. Избранные труды. М., 1997.
12. Парсонс Т. О структуре социального действия. М., 2000.
13. Плотинский Ю.М. Модели социальных процессов: Учебное пособие для высших учебных заведений. М., 2001.
14. Поппер К.Р. Открытое общество и его враги. Т.1,2. М., 1992.
15. Поппер К.Р. Нищета историцизма. М., 1993.
16. Семёнов Ю.И. Философия истории от истоков до наших дней: Основные проблемы и концепции. М., 2003.
17. Синергетическая парадигма. Социальная синергетика. М., 2009.
18. Сорокин П.А. Человек. Общество. История. М., 1992.
19. Тойнби А. Постигание истории. М., 1991.
20. Франк С. Духовные основы общества. М., 1992.
21. Хевеши М. А. Толпа, массы, политика. М., 2001.
22. Шпенглер О. Закат Европы. Т.1. М.: Мысль, 1993. Т.2. М., 1998.
23. Штраус Л. Введение в политическую философию. М., 2000.
24. Энгельс Ф. Происхождение семьи, частной собственности и государства // Маркс К., Энгельс Ф. Соч., т. 21.
25. Ясперс К. Истоки истории и её цель / Ясперс К. Смысл и назначение истории. М., 1994.

### ***Тема 7: Природа человека и смысл его существования.***

План:

1. Человек как родовое существо.
2. Основные характеристики человеческого существования.
3. Человек, индивид, личность.
4. Современное философское осмысление проблемы смысла жизни.

Литература

Основная

1. Философия. Учение о бытие, познании и ценностях человеческого существования: учеб. для вузов/ В. Г. Кузнецов [и др.]. М., 2008.

Дополнительная

1. Андреев И.Л. Происхождение человека и общества. М., 1988.
2. Арьес Ф. Человек перед лицом смерти. М., 1992.
3. Бородай Ю.М. Эротика – смерть – табу: трагедия человеческого сознания. М., 1996.
4. Бубер М. Проблема человека / Бубер М. Два образа веры. М., 1995.
5. Волков Ю.Г., Поликарпов В.С. Человек: Энциклопедический словарь. М., 1999.
6. Вишев И.В. Проблема личного бессмертия. Новосибирск, 1990.
7. Гуревич П.С. Философия человека. М., 1999.
8. Кант И. Антропология с прагматической точки зрения // Кант И. Соч. в 8 т. М., 1994. Т.7.
9. Левицкий С.А. Трагедия свободы. М., 1995.
10. Марков Б.В. Храм и рынок. Человек в пространстве культуры. СПб., 1999.
11. О человеческом в человеке / Под общ.ред. И.Т.Фролова М., 1991.
12. Паперно И. Самоубийство как культурный институт. М., 1999.
13. Поршнева Б.Ф. О начале человеческой истории: (Проблемы палеопсихологии). СПб., 2007.
14. Проблема человека в западной философии. М., 1988.
15. Рязанцев С. Философия смерти. СПб., 1994.
16. Смирнов И.П. Человек человеку – философ. СПб., 1999.
17. Трубников Н.Н. О смысле жизни и смерти. М., 1996.
18. Философия любви. Ч. 1,2. М., 1990.
19. Франкл В. Человек в поисках смысла. М., 1990.
20. Человек в зеркале наук / Под общ.ред. А.О.Бороноева. Л., 1991.
21. Человек: Мыслители прошлого и настоящего о его жизни, смерти и бессмертии. Ч.1. М., 1991. Ч.2. М., 1995.
22. Шаронов В.В. Основы социальной антропологии. СПб., 1997.
23. Шелер М. Положение человека в космосе // Шелер М. Избранные произведения. М., 1994.
24. Энгельс Ф. Роль труда в процессе превращения обезьяны в человека // Маркс К., Энгельс Ф. Соч., т. 20.

### ***Тема 8: Философское учение о ценностях.***

План:

1. Ценность как философская категория; иерархия ценностей.
2. Виды ценностей и их особенности.
3. Ценностные ориентации и проблема отчуждения и самореализации личности.

Литература

Основная

1. Философия. Учение о бытие, познании и ценностях человеческого существования: учеб. для вузов/ В. Г. Кузнецов [и др.]. М., 2008.

Дополнительная

1. Адорно Т.В. Проблемы философии морали. М., 2000.
2. Апресян Р.Г. Идея морали. М., 1995.
3. Биллингтон Д.Х. Лики России. Страдание, надежда и созидание в русской культуре. М., 2001.

4. Гусейнов А.А. Великие моралисты. М., 1995.
5. Джемс В. Многообразие религиозного опыта. Спб., 1993.
6. Каган М.С. Философская теория ценностей. СПб., 1997.
7. Камю А. Бунтующий человек. Философия. Политика. Искусство. М., 1990.
8. Кантор В.К. Русский европеец как явление культуры (философско-исторический анализ). М., 2001.
9. Левицкий С.А. Трагедия свободы. М., 1995.
10. Маркузе Г. Эрос и цивилизация. Одномерный человек: Исследование идеологии развитого индустриального общества. М., 2002.
11. Смит А. Теория нравственных чувств. М., 1997.
12. Соловьёв В.С. Оправдание добра. Нравственная философия // Соловьёв В.С. Сочинения в 2 т. М., 1990.Т.1.
13. Столович Л.Н. Красота. Добро. Истина: Очерк истории эстетической аксиологии. М., 1994.
14. Франкл В. Человек в поисках смысла. М., 1990.
15. Швейцер А. Культура и этика. М., 1973.
16. Шопенгауэр А. Свобода воли и нравственность. М., 1992.

***Тема 9: Философские проблемы науки и техники; проблемы и перспективы современной цивилизации.***

План:

1. Логико-гносеологические и аксиологические проблемы современной науки.
2. Техника в условиях современного социума.
3. Основные особенности современной цивилизации.
4. Цивилизационный кризис и мировоззренческие ценности первой половины III тысячелетия.

Литература

Основная

1. Философия. Учение о бытие, познании и ценностях человеческого существования: учеб.для вузов/ В. Г. Кузнецов [и др.]. М., 2008.

Дополнительная

1. Абдеев Р.Ф. Философия информационной цивилизации. М., 1994.
2. Анатомия кризисов /А.Д. Арманд, Д.И. Люри, В.В. Жерихин и др. М., 1999.
3. Бэлл Д. Грядущее постиндустриальное общество. М., 2000.
4. Вернадский В.И. Биосфера и ноосфера. М., 2003.
5. Гвардини Р. Конец Нового времени. Попытка найти своё место. / Самосознание культуры и искусства XX века. Западная Европа и США. М.; СПб., 2000.
6. Глобализация и столкновение идентичностей. Международная интернет-конференция 24 февраля – 14 марта 2003 / Сб. материалов; Под ред. А.Журавского, К. Костюка. М., 2003.
7. Глобальные проблемы и общечеловеческие ценности. Сборник. М., 2000.
8. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. М., 2000.
9. Кун Т. Структура научных революций. М., 1977.
10. Моисеев Н.Н. Расставание с простотой. М., 1998.
11. Моисеев Н.Н. Судьба цивилизации. Путь Разума. М., 2000.
12. Назаретян А.П. Цивилизационные кризисы в контексте Универсальной истории: Синергетика, психология и футурология. М., 2001.
13. Олейников Ю.В., Оносов А.А. Ноосферный проект социоприродной эволюции. М., 1999.
14. Ортега-и-Гассет Х. Размышления о технике / Ортега-и-Гассет Х. Избранные труды. М., 1997.
15. Римской клуб. История создания. Избранные доклады и выступления, официальные материалы. / Под ред. Д.М.Гвишиани. М., 1997.
16. Сайко Э.В. Социум в пространстве-времени: цивилизация – современное состояние // Цивилизация. Восхождение и слом: структурообразующие факторы и субъекты цивилизационного процесса. / Отв. ред. Сайко Э.В. М., 2003.

17. Самохвалова В.И. Человек и судьба мира. М., 2000.
18. Стёпин В.С. Саморазвивающиеся системы и перспективы техногенной цивилизации // Синергетическая парадигма. М., 2000.
19. Тоффлер Э. Третья волна. М., 2002.
20. Удовик С.Л. Глобализация: семиотические подходы. М., Киев, 2002.
21. Урсул А.Д. Путь в ноосферу: концепция выживания и устойчивого развития цивилизации. М., 1993.
22. Уткин А.И. Глобализация: процесс и осмысление. М., 2001.
23. Федотов А.П. Глобалистика: Начала науки о современном мире: Курс лекций. 2002.
24. Философия техники: история и современность. М., 1997.
25. Философия экологического образования. Под общей редакцией Лисеева И.К М., 2001.
26. Форрестер Дж. Мировая динамика. М., 2003.
27. Хабермас Ю. Будущее человеческой природы. М., 2002.
28. Хантингтон С. Столкновение цивилизаций. М., 2003.

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 характеристики 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 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 |

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.

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ И ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

| Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения                        | Этапы формирования          | Показатели сформированности                         | Средства и критерии оценки                    |
|--|-----------------------------|---|---|
| УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный под- | Ориентировочный (начальный) | знает основные понятия и категории философии        | тестирование, не менее 60% правильных ответов |
|  | Деятельностный              | умеет анализировать основные этапы и закономерности | контрольная работа оценка «зачтено»           |



|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| ход для решения поставленных задач  | (основной)                                | развития философии.   |  |
|   | Контрольно-корректировочный (завершающий) | использует полученные знания при разработке самостоятельного научного исследования.   | Выполнение задания по курсу «Философия»<br><a href="https://stepik.org/catalog?tag=33808">https://stepik.org/catalog?tag=33808</a> |
| УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. | Ориентировочный (начальный)               | Знает научные, философские и религиозные картины мироздания, особенности функционирования знания в современном обществе, многообразие ценностей и их значение в творчестве и повседневной жизни человека. | тестирование, не менее 60% правильных ответов  |
|   | Деятельностный (основной)                 | умеет воспринимать межкультурное разнообразие общества в философском контексте  | контрольная работа, оценка «зачтено»   |
|   | Контрольно-корректировочный (завершающий) | умеет вести диалог, дискутировать, аргументировано отстаивать свою позицию и быть толерантным по отношению к другому мнению.  | Выполнение задания по курсу «Философия»<br><a href="https://stepik.org/catalog?tag=33808">https://stepik.org/catalog?tag=33808</a> |

### Б) Критерии оценивания знаний студента на зачете

| Баллы (рейтинговая оценка) | Оценка    | Требования к знаниям   |
|----------------------------|-----------|--|
| 40-100 %                   | Зачтено   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- изложено правильное понимание вопроса, содержание вопросов раскрыто полно, профессионально, грамотно, ответы изложены литературным языком, логичны, доказательны</li> <li>- усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины,</li> <li>- показано всестороннее систематическое знание учебного материала,</li> <li>- ответы даны четкие, исчерпывающие и самостоятельные</li> <li>- проявлено умение анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное: устанавливать причинно-следственные связи</li> <li>- показано правильное понимание вопроса,</li> <li>- дано достаточно подробное описание предмета вопроса,</li> <li>- приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия дисциплины, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет, отсутствуют существенные неточности; или ошибки несущественные</li> <li>- обнаружено полное знание учебного материала,</li> <li>- показан систематический характер знаний по дисциплине</li> <li>- в ответах прослеживается четкая структура, логическая последовательность</li> <li>- ответы излагаются литературным языком</li> <li>- обнаружено знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии.</li> </ul> |
| 0-39%                      | Незачтено | <ul style="list-style-type: none"> <li>- обнаружены существенные пробелы в знаниях основного учебного материала,</li> <li>- допущены принципиальные ошибки в выполнении заданий;</li> <li>- фрагментарность, нелогичность изложения, представлены разрозненные знания</li> <li>- отсутствуют выводы, речь неграмотная</li> <li>- или даны ответы, не соответствующие вопросам или заданиям</li> </ul>  |

### В) Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Примеры тестовых заданий

| Тип задания   | Текст вопроса   | Варианты ответов   | Правильные ответы | Описание             |                           |                              |   |  |
|---|---|--|-------------------|----------------------|---------------------------|------------------------------|---|--|
| SingleSelection   | Как переводится термин философия с древнегреческого?  | <table border="1"> <tr><td>Любовь к мудрости</td></tr> <tr><td>Любовь к искусству</td></tr> <tr><td>Любовь к науке</td></tr> </table>  | Любовь к мудрости | Любовь к искусству   | Любовь к науке            | 1                            |   |  |
|   | Любовь к мудрости   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
|   | Любовь к искусству  |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
|   | Любовь к науке  |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
|   | В какой из древних цивилизаций сформировалась теоретическая философская мысль?  | <table border="1"> <tr><td>Древний Египет</td></tr> <tr><td>Древний Китай</td></tr> <tr><td>Древняя Греция</td></tr> <tr><td>Древний Рим</td></tr> </table>                                      | Древний Египет    | Древний Китай        | Древняя Греция            | Древний Рим                  | 3 |  |
|   | Древний Египет  |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
|   | Древний Китай   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
|   | Древняя Греция  |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
|   | Древний Рим   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
|   | Какой была первой философская проблема?   | <table border="1"> <tr><td>Бытия и мышления</td></tr> <tr><td>Временного и вечного</td></tr> <tr><td>Изменчивого и неизменного</td></tr> <tr><td>Субстанциального первоначала</td></tr> </table> | Бытия и мышления  | Временного и вечного | Изменчивого и неизменного | Субстанциального первоначала | 4 |  |
| Бытия и мышления  |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Временного и вечного  |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Изменчивого и неизменного   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Субстанциального первоначала  |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Какая из наук является исключительно философской                          | <table border="1"> <tr><td>физика</td></tr> <tr><td>психология</td></tr> <tr><td>метафизика</td></tr> <tr><td>экономика</td></tr> </table>          | физика   | психология        | метафизика           | экономика                 | 3                            |   |  |
| физика  |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| психология  |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| метафизика  |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| экономика   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Какой из методов стал основополагающим в греческой философии?             | <table border="1"> <tr><td>сравнительный</td></tr> <tr><td>диалектический</td></tr> <tr><td>анализа</td></tr> <tr><td>синтеза</td></tr> </table>    | сравнительный  | диалектический    | анализа              | синтеза                   | 2                            |   |  |
| сравнительный   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| диалектический  |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| анализа   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| синтеза   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Как называлось учебное заведение, созданное Платоном                      | <table border="1"> <tr><td>университет</td></tr> <tr><td>академия</td></tr> <tr><td>лицей</td></tr> <tr><td>колледж</td></tr> </table>              | университет  | академия          | лицей                | колледж                   | 2                            |   |  |
| университет   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| академия  |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| лицей   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| колледж   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| В каком веке возникла философия?  | <table border="1"> <tr><td>В 3 до н.э.</td></tr> <tr><td>В 4 до н.э.</td></tr> <tr><td>В 5 до н.э.</td></tr> <tr><td>В 6 до н.э.</td></tr> </table> | В 3 до н.э.  | В 4 до н.э.       | В 5 до н.э.          | В 6 до н.э.               | 4                            |   |  |
| В 3 до н.э.   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| В 4 до н.э.   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| В 5 до н.э.   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| В 6 до н.э.   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Кого из представленных философов принято считать первым?                  | <table border="1"> <tr><td>Фалес</td></tr> <tr><td>Сократ</td></tr> <tr><td>Платон</td></tr> <tr><td>Аристотель</td></tr> </table>                  | Фалес  | Сократ            | Платон               | Аристотель                | 1                            |   |  |
| Фалес   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Сократ  |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Платон  |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Аристотель  |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Какая из представленных категорий считается самой сложной в интерпретации | <table border="1"> <tr><td>материя</td></tr> <tr><td>бытие</td></tr> <tr><td>время</td></tr> <tr><td>пространство</td></tr> </table>                | материя  | бытие             | время                | пространство              | 2                            |   |  |
| материя   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| бытие   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| время   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| пространство  |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Какая из представленных дисциплин входит в состав фи-                     | <table border="1"> <tr><td>Логика</td></tr> <tr><td>Физика</td></tr> <tr><td>Геометрия</td></tr> <tr><td>Алгебра</td></tr> </table>                 | Логика   | Физика            | Геометрия            | Алгебра                   | 1                            |   |  |
| Логика  |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Физика  |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Геометрия   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |
| Алгебра   |   |  |                   |                      |                           |                              |   |  |

|                                   |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
|-----------------------------------|---|---|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|-----------------------|------------|--|
|                                   | <p>лософского знания?<br/>Какая из представленных философских дисциплин изучает процесс познания?</p> | <table border="1"> <tr><td>Гносеология</td></tr> <tr><td>Этика</td></tr> <tr><td>Эстетика</td></tr> <tr><td>Аксиология</td></tr> </table>   | Гносеология                   | Этика                             | Эстетика                | Аксиология            | 1          |  |
| Гносеология                       |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Этика                             |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Эстетика                          |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Аксиология                        |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
|                                   | <p>Какая из дисциплин изучает основания человеческих поступков?</p>                                   | <table border="1"> <tr><td>Логика</td></tr> <tr><td>Этика</td></tr> <tr><td>Эстетика</td></tr> <tr><td>Гносеология</td></tr> </table>   | Логика                        | Этика                             | Эстетика                | Гносеология           | 2          |  |
| Логика                            |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Этика                             |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Эстетика                          |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Гносеология                       |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
|                                   | <p>Какой из вопросов считается основополагающим в философии</p>                                       | <table border="1"> <tr><td>Соотн. пространства и времени</td></tr> <tr><td>Соотн. прекрасного и безобразного</td></tr> <tr><td>Соотн. бытия и мышления</td></tr> <tr><td>Соотн. жизни и смерти</td></tr> </table> | Соотн. пространства и времени | Соотн. прекрасного и безобразного | Соотн. бытия и мышления | Соотн. жизни и смерти | 3<br><br>3 |  |
| Соотн. пространства и времени     |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Соотн. прекрасного и безобразного |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Соотн. бытия и мышления           |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Соотн. жизни и смерти             |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
|                                   | <p>Какая из философских дисциплин изучает правила мышления</p>  | <table border="1"> <tr><td>онтология</td></tr> <tr><td>гносеология</td></tr> <tr><td>логика</td></tr> <tr><td>этика</td></tr> </table>  | онтология                     | гносеология                       | логика                  | этика                 | 1          |  |
| онтология                         |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| гносеология                       |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| логика                            |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| этика                             |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
|                                   | <p>Что является формальным элементом философского рассуждения?</p>                                    | <table border="1"> <tr><td>понятие</td></tr> <tr><td>образ</td></tr> <tr><td>прообраз</td></tr> </table>  | понятие                       | образ                             | прообраз                | 2                     |            |  |
| понятие                           |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| образ                             |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| прообраз                          |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
|                                   | <p>Кто из представленных философов был автором «Критики чистого разума»?</p>                          | <table border="1"> <tr><td>Гегель</td></tr> <tr><td>Кант</td></tr> <tr><td>Аристотель</td></tr> <tr><td>Ницше</td></tr> </table>  | Гегель                        | Кант                              | Аристотель              | Ницше                 | 3          |  |
| Гегель                            |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Кант                              |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Аристотель                        |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Ницше                             |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
|                                   | <p>Кто из представленных философов ввел метод диалектической логики?</p>                              | <table border="1"> <tr><td>Кант</td></tr> <tr><td>Аристотель</td></tr> <tr><td>Гегель</td></tr> <tr><td>Зиммель</td></tr> </table>  | Кант                          | Аристотель                        | Гегель                  | Зиммель               | 1          |  |
| Кант                              |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Аристотель                        |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Гегель                            |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Зиммель                           |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
|                                   | <p>Кто из представленных русских философов был первым систематиком ?</p>                              | <table border="1"> <tr><td>В.С. Соловьев</td></tr> <tr><td>В.И. Ленин</td></tr> <tr><td>Н.А. Бердяев</td></tr> </table>   | В.С. Соловьев                 | В.И. Ленин                        | Н.А. Бердяев            | 2                     |            |  |
| В.С. Соловьев                     |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| В.И. Ленин                        |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Н.А. Бердяев                      |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
|                                   | <p>С Кем из философов древности связывают термин «метафизика»</p>                                     | <table border="1"> <tr><td>Платон</td></tr> <tr><td>Аристотель</td></tr> <tr><td>Плотин</td></tr> <tr><td>Пифагор</td></tr> </table>  | Платон                        | Аристотель                        | Плотин                  | Пифагор               |            |  |
| Платон                            |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Аристотель                        |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Плотин                            |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Пифагор                           |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
|                                   | <p>Как называется культурно-историческая эпоха, возводящая в культ разум?</p>                         | <table border="1"> <tr><td>Возрождение</td></tr> <tr><td>Просвещение</td></tr> <tr><td>Модернизм</td></tr> </table>   | Возрождение                   | Просвещение                       | Модернизм               | 2<br><br>1            |            |  |
| Возрождение                       |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Просвещение                       |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |
| Модернизм                         |   |   |                               |                                   |                         |                       |            |  |

|  |  |                    |  |  |
|--|--|--------------------|--|--|
|  | Что стало философским принципом Сократа? | Познание себя      |  |  |
|  |  | Поиск субстанции   |  |  |
|  |  | Постижение природы |  |  |

### Г) 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 «Философия» 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 заданий рубежного контроля – подготовка творческих заданий, эссе, рефератов и т.д.).

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Философия» в форме зачёта. Зачёт проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачёта - выставление оценки по данным работы в семестре и выполнения рубежных контрольных 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:

| № п/п | Наименование оце- | Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций | Представление оценочного |
|-------|-------------------|---|--------------------------|
|-------|-------------------|---|--------------------------|

|   | ночного средства |   | 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 – 5-7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.</p> | Темы рефератов (докладов)            |
| 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. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.  | Вопросы по темам/разделам дисциплины |
| 4 | 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                |

### **Вопросы к зачету:**

1. Смысл и назначение философии, «вечные вопросы».
2. Предмет и метод философии; специфика философского знания.
3. Структура философского знания.
4. Основные функции философии.
5. Философия в системе культуры; философская культура личности.
6. Возникновение и становление философии.
7. Историко-философский процесс: главные вехи.
8. Основные критерии типологизации философских учений.
9. И.Кант как основоположник немецкой классической философии.
10. Европейская культура XX века и философия; основные направления философской мысли в XX веке.
11. Цивилизационный кризис и философские дискуссии современности; сциентизм и антисциентизм в современной философии.
12. Отечественная философская традиция и современное состояние философской мысли в России.
13. Бытие как философская категория; основные виды бытия.
14. Пространство и время в структуре бытия.
15. Идея единства мира; модели единства мира.
16. Современная естественнонаучная и философская картины мира.
17. Диалектика как учение и метод.
18. Движение и развитие как философские категории.
19. Системность и самоорганизация; концептуальные представления о синергетике.

20. Основные характеристики и структура сознания.
21. Сознание и бессознательное.
22. Сознание, самосознание и личность.
23. Понятие познания; чувственный и рациональный уровни познания.
24. Знание и его основные характеристики; знание и вера.
25. Истина и проблема её критерия; основные философские концепции истины.
26. Особенности, уровни и методы научного познания.
27. Деятельность как субстанция социального; понятие общества.
28. Общество как система; структурные уровни организации общества.
29. Проблема смысла и направленности истории.
30. Общественный прогресс и проблема его критериев.
31. Природа и сущность человека; основные философские концепции антропогенеза.
32. Человек в системе социальных связей.
33. Смысл жизни как философская проблема; основы танатологии.
34. Ценность как философская категория; иерархия ценностей.
35. Моральные и нравственные ценности и их роль в жизни человека и социума.
36. Эстетические ценности их роль в жизни человека.
37. Религиозные ценности и их особенности.
38. Наука в системе современного социума.
39. Техника как социальный институт.
40. Современная цивилизация и её основные характеристики.
41. Глобальные проблемы современности: понятие, классификация, перспективы разрешения.
42. Футурологические альтернативы и мировоззренческие ценности первой половины III тысячелетия.

## **5 ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### ***Основная литература:***

Трофимов В. К. Философия [Текст] : учебное пособие для вузов / В. К. Трофимов, 2020. - 1 on-line, 267 с.

### ***Дополнительная литература***

Философия техники и технологии [Электронный ресурс]: учеб. Для бакалавриата и магистратуры/ Е. В. Ушаков. – Москва: Юрайт, 2019. – 1 on-line, 307 с.. – (Бакалавр и магистр. Академический курс). – Лицензия до 31.12.2019. – ISBN 978-5-534-04704-2: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Бессонов, Б. Н. История философии [Электронный ресурс]: учеб. Пособие для акад. Бакалавриата/ Б. Н. Бессонов; Моск. гор. Пед. ун-т. – Москва: Юрайт, 2019. – 1 on-line, 278 с.. – (Бакалавр. Академический курс). – Библиогр.: с. 276-278. – Лицензия до 31.12.2019. – ISBN 978-5-534-01158-6: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Спиркин, А. Г. Социальная философия и философия истории [Электронный ресурс]: учеб. Для акад. Бакалавриата/ А. Г. Спиркин. – Москва: Юрайт, 2019. – 1 on-line, 184 с.. – (Бакалавр. Академический курс). – Библиогр. В подстроч. Примеч.. – Лицензия до 31.12.2019. – ISBN 978-5-534-01357-3: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

## Литература, рекомендуемая для самостоятельного изучения

1. Алексеев П. В. Философы России начала XXI столетия. Биографии, идеи, труды: энциклопедический словарь. М., 2009.
2. Античная философия: энциклопедический словарь / РАН, Ин-т философии; Редкол.: М. А. Солопова (отв. ред.) и др. М., 2008.
3. Антология мировой философии: Античность: сборник. Минск, 2001.
4. Антология мировой философии: в 4 т. / Редкол.: В. В. Соколов, В. Ф. Асмус, В. В. Богатов и др.; АН СССР. Ин-т философии. М., 1969.
5. Антология мировой философии: Возрождение: сборник. Минск, 2001.
6. Антология мировой философии: Древний Восток: сборник. Минск, 2001.
7. Волков Ю. Г., Поликарпов В. С. Человек: Энциклопедический словарь. М., 1999.
8. Гобозов И. А. Социальная философия: учебный словарь. М., 2008.
9. Ильин И. П. Постмодернизм. Словарь терминов. М., 2001.
10. Индийская философия: энциклопедия / РАН, Ин-т философии; отв. ред. М. Т. Степанянц. М., 2009.
11. История философии: энциклопедия. Минск, 2002.
12. Китайская философия: энциклопедический словарь / РАН; Ин-т Дальнего Востока; Гл. ред. М. Л. Титаренко. М., 1994.
13. Лебедев С. А. Философия науки: краткая энциклопедия. М., 2008.
14. Мир философии: книга для чтения: в 2 ч. / Сост. П. С. Гуревич, В. И. Столяров. М., 1991.
15. Новая философская энциклопедия: в 4 т. / РАН. Ин-т философии. Нац. общ.-науч. фонд; Научно-ред. совет: председатель В. С. Степин и др. М., 2010.
16. Путь в философию. Антология. М., 2001.
17. Русская философия: энциклопедия / Под общ. ред. М. А. Маслина. М., 2007.
18. Словарь философских терминов / Науч. ред. В. Г. Кузнецова. М., 2005.
19. Современная западная философия: словарь / Сост. и отв. ред. В. С. Малахов, В. П. Филатов. - 2-е изд., перераб. и доп. М., 2000.
20. Современная западная философия: энциклопедический словарь / РАН, Ин-т философии; Редкол.: О. Хеффе и др. М., 2009.
21. Философия истории: антология: Пособие для студентов гуманитарных вузов / Пер., сост., ред. и вступит. ст. Ю. А. Кимелева. М., 1994.
22. Философский энциклопедический словарь / ред., сост. Е. Ф. Губский, ред., сост. Г. В. Кораблева, ред., сост. В. А. Лутченко. М., 1997, 2001, 2002, 2003.
23. Философский энциклопедический словарь: энциклопедия / Редкол.: С. С. Аверинцев и др. - 2-е изд. М., 1989.
24. Философы России XIX - XX столетий: биографии, идеи, труды / МГУ им. М. В. Ломоносова. - 3-е изд., перераб. и доп. М., 1999.
25. Хрестоматия по философии: учебное пособие / Сост. П. В. Алексеев, А. В. Панин; МГУ им. М. В. Ломоносова. - 2-е изд., перераб. и доп. М., 2003.

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

<http://philosophy.ru/> - основной философский портал рунета

<http://filosof.historic.ru/> - большая электронная библиотека и словарь по философии

[http://www.gumer.info/bogoslov\\_Buks/Philos/index\\_philos.php](http://www.gumer.info/bogoslov_Buks/Philos/index_philos.php) - раздел «Философия» в библиотеке «Гумер»

<http://lib.ru/FILOSOF/> - раздел «Философия» в библиотеке Максима Мошкова

<http://orel.rsl.ru/book/6.html> - полнотекстовая электронная библиотека РГБ

<http://www.i-u.ru/biblio/> - библиотека Русского Гуманитарного Интернет-университета

<http://philosophy.allru.net/pervo.html> - библиотека сайта «Золотая философия»

<http://books.atheism.ru/philosophy/> - библиотека сайта «Философия и атеизм»

<http://www.koob.ru/philosophy/> - раздел «Философия» в электронной библиотеке «Куб»  
<http://www.humanities.edu.ru/db/sect/5> - единое окно доступа к образовательным ресурсам по философии (система федеральных образовательных порталов)  
<http://antology.rchgi.spb.ru/> - библиотека по средневековой философии  
<http://anthropology.ru/> - библиотека по философской антропологии  
<http://vehi.net/> - библиотека по русской религиозной философии  
<http://www.krotov.info/> - библиотека религиозной философии священника Якова Кротова  
<http://platonanet.org.ua/> - библиотека отсканированных текстов «ПлатонаНет: философия без границ»  
«Философия» <https://stepik.org/catalog?tag=33808>

## 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса «Философия» требует от студентов посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

Индивидуальная и самостоятельная работа

Самостоятельная работа студентов (СРС) - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов). Самостоятельная работа студентов в курсе изучения философии образования является важным видом учебной и научной деятельности студента.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня. Необходимость организации собственной индивидуальной познавательной деятельности является необходимым условием формирования профессиональной философской культуры личности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня. Задачами СРС являются: систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов; углубление и расширение теоретических знаний; формирование умений использовать 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 практических занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

В образовательном процессе высшего профессионального образовательного учреждения выделяется два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя, и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа ведется по следующим основным направлениям:

- подготовка к практическим занятиям;
- расширение знаний по предмету за счет самостоятельной проработки дополнительной литературы по предмету;
- прочтение и конспектирование первоисточников.



При подготовке к практическим занятиям студенты обязаны изучить основную рекомендованную литературу по теме, составить конспекты учебной и специальной литературы, систематизировать собранный материал, выполнить задания, содержащиеся в планах практических занятий (выполнение каждого задания проверяется преподавателем путем просмотра конспектов).

Важной формой работы при подготовке к практическим занятиям по проблемам эстетике является конспектирование первоисточников.

При подготовке к каждому семинарскому занятию бакалавру необходимо обращаться к первоисточникам.

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.

Активно мыслить на практическом занятии должны не только выступающие, но и все его участники. Главное - это активное обсуждение вопросов, которые выносятся на занятие.

Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при проведении итогового контроля (экзамена). При этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на практических занятиях, проверка письменных работ и т.д.

Работа на лекции. Лучший способ понять и запомнить услышанное на лекции, — это кратко изложить ее содержание на бумаге. Записи того или иного студента — дело индивидуальное, оно не может носить шаблонный характер, как и организация всей самостоятельной работы обучающегося. Тот, кто запоминает быстро и легко усваивает материал, может обходиться более краткими записями. У кого память развита хуже и понимание затруднено, тот вынужден делать записи более подробные, развернутые.

Конспектирование лекции может принести максимальную пользу лишь в том случае, если студент внимательно слушает преподавателя и проявляет сознательную самодисциплину. 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. Опыт работы на лекции приобретает сравнительно быстро, если студент прилагает необходимые усилия и старание.

Самостоятельная работа студентов предусмотрена при подготовке к практическим занятиям. Её результаты проверяются непосредственно на практических занятиях в форме устных ответов, письменных работ, докладов.

#### Лекции

Лекция - это основная форма организации учебного пространства, которая дает возможность студентам получить дополнительную информацию по исследуемой тематике. На лекцию выносятся широкие вопросы из программы курса, которые дают основу для изучения и раскрывают содержание темы. К рекомендованным формам студенческой активности на лекции относятся:

- обсуждение актуальных проблем излагаемого лектором материала;
- творческая обработка получаемой информации в реальном времени, предложение вопросов к дискуссии;

- выделение и конспектирование важной для понимания предмета информации;
- обращение к преподавателю за разъяснениями и комментариями;
- выступление с докладами по определенным преподавателем или программой вопросам и темам.

Задачей лекции является структуризация знаний студента, выработки понимания положений темы. Инициатором работы на лекции является лектор, который структурирует и контролирует процесс подачи информации слушателям. Студенты являются активными участниками лекционного занятия. Лекции нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с философской литературой. Предполагается также, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Несмотря на то, что лекция по своей сути является основной формой учебного процесса и освещают ключевые темы курса, в них также в той или иной степени присутствует элемент интерактивности. В зависимости от лектора и особенностей его преподавания актуализация работы студентов может носить различный характер: от вопросов «в конце лекции» до вопросов «сразу, как они появляются». Так или иначе, студентам рекомендуется воспринимать информацию активно, в форме проблемы, переосмысливать ее и фиксировать ее в форме тезисов, не пренебрегая условными обозначениями. Запись лекции – одна из форм активной самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки.

#### Практические занятия

Практические занятия являются важными видами учебной работы студента в ходе изучения дисциплины «Философия» и выполняются в пределах часов, предусмотренных учебным планом.

Семинарское занятие - важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание теорий и проблем, владение категориально-понятийным аппаратом из области философии образования, и умение их применить для аргументированной и доказательной оценки ключевых проблем современного мира.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и практических задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

Целью практических занятий является формирование и закрепление профессиональных умений и навыков (выполнение определенных действий, активизация творческой активности при решении теоретических проблем), необходимых в последующей учебной и профессиональной деятельности.

Основные правила подготовки к семинарскому занятию:

- внимательно прочитать отмеченный учебный материал, выделить главные мысли, проблемы, требующие дополнительного обоснования, практического разрешения и т.д.;
- составить краткий конспект, тезисы своего выступления, при необходимости сделать выписки;
- по каждому вопросу семинара студент должен быть готов высказать и собственную аргументированную точку зрения.

При подготовке к практическим занятиям необходимо подробно ознакомиться с конспектом лекций, прежде чем приступать к освоению нового материала, что позволит лучше в нем ориентироваться. Ответы на вопросы рекомендуется в первую очередь искать в учебных пособиях, упомянутых в списках обязательной литературы, а затем переходить к дополнительной, поскольку данные источники представляют собой более углубленные исследования рассматриваемых вопросов.

Принципиальными моментами любого практического занятия является активизация самостоятельной работы, контроль со стороны преподавателя и возможность самостоятельного

мониторинга знаний. Вследствие этого рекомендуется освоение наибольшего объема литературы с целью свободного ориентирования в вопросах, вынесенных на подготовку. Не стоит забывать, что каждый вопрос в той или иной степени представляет собой философскую проблему и носит абстрактный теоретический характер, что позволяет его оценивать и интерпретировать. Довольно эффективной формой участия в практическом занятии является участие в учебной дискуссии по вопросам для подготовки. Вопросы для самоконтроля представляют собой средство оценки имеющейся информации по теме семинарского занятия.

При подготовке сообщений, предусмотренных темой практического занятия, не рекомендуется пользоваться одним источником; необходимо обращение к первоисточнику и к его критике. Конечным продуктом должен стать самостоятельно составленный текст сообщения, включающий в себя ссылки на использованную литературу. Предпочтительно свободное владение текстом своего сообщения с целью избежать чтения «с листа». Сообщение должно быть представлено в форме рассказа, вследствие чего требуется составление соответствующего текста, предназначенного для устного восприятия. Соответственно, продолжительность сообщения в норме не должна превышать 5-7 минут.

Консультации.

Необходимость проведения консультаций обусловлена тем, что некоторые вопросы, выносимые на зачет, как правило, получают меньшее освещение, нежели другие. При подготовке к консультации рекомендуется обозначить теоретические затруднения, возникшие в ходе подготовки к зачету и выписать их в форме вопросов. Следует помнить, что вопросы не должны носить широкий теоретический характер, т.к. в задачи преподавателя на консультации не входит освещение основных проблем курса, получивших освещение на лекционных, практических занятиях или оставшихся на самостоятельное изучение.

Подготовка к зачету

Подготовка к зачету традиционно является одним из важнейших этапов освоения курса. Связано это с необходимостью в небольшие сроки актуализировать (или освоить) большой объем учебной информации. Однако современные требования высшего образования предусматривают увеличение самостоятельной работы студентов и делают акцент на непрерывной познавательной активности обучающегося в течении семестра. В результате, подготовка к зачету сводится не к приобретению информации, а к ее систематизации, что является основной задачей этой подготовки. При подготовке рекомендуется правильно распределить время, не углубляясь в изучение отдельных вопросов. Прежде всего, нужно равномерно и последовательно повторить основную информацию по всем темам курса, опираясь, прежде всего на конспект лекций и практических занятий. Затем необходимо заново обратиться к вопросам, вызвавшим наибольшие затруднения. В ходе изучения информации настоятельно рекомендуется своими словами излагать содержание каждого информационного блока после ознакомления. Данный вид работы способствует не только лучшему запоминанию информации, но и способности ее интерпретировать.

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

Программы Microsoft Office 2007/2010:

MS Power Point,

MS Word,

MS Excel,

Программа для чтения документов в формате pdf Adobe Reader.

## **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 флипчатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчатом, 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**

**БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
ИММАНУИЛА КАНТА**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ГОСТИНИЧНОГО  
ПРЕДПРИЯТИЯ»**

**МОДУЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ ОПЕРАЦИОННОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

для студентов **3 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Гостиничная деятельность**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....  | 3  |
| 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С<br>УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ<br>ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ .....          | 5  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ<br>ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....  | 6  |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ<br>ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....  | 9  |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ<br>ДИСЦИПЛИНЫ .....  | 15 |
| 6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»,<br>НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....   | 18 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....  | 18 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО<br>ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ ..... | 19 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....  | 20 |

## 1. Пояснительная записка

Наименование дисциплины (модуля)

Модуль организации и сопровождения операционной деятельности

Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению гостиничное дело (профиль гостиничная деятельность).

Учебная дисциплина «**Финансово-экономический анализ гостиничного предприятия**» расположена в цикле профессиональных дисциплин направления подготовки «Гостиничное дело», включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. Дисциплина изучается в 5 семестре, по итогам курса студентами сдается экзамен.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

| Очная форма обучения   |  |     |                     |       |        |     |         |                           |                |
|------------------------|--|-----|---------------------|-------|--------|-----|---------|---------------------------|----------------|
| курс                   | количество зачетных единиц/объем часов |     | Академических часов |       |        |     |         | часы на итоговый контроль | форма контроля |
|                        |  |     | контактная работа   | лекц. | Практ. | КСР | самост. |                           |                |
| 3                      | 3                                      | 108 | 74,35               | 32    | 32     | 10  | 36,65   | 0,4                       | экзамен        |
| Заочная форма обучения |  |     |                     |       |        |     |         |                           |                |
| 3                      | 4                                      | 144 | 24,35               | 8     | 16     |     | 110,65  | 0,4                       | экзамен        |

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Финансово – экономический анализ гостиничного предприятия», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

| Компетенция                               | Результат освоения дисциплины (модуля)  |
|---|---|
| ОПК-5:<br>Способен принимать экономически | Знать: теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических |

|   |  |
|---|--|
| обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности                  | показателей рынка гостиничных услуг;<br><i>Уметь:</i> моделировать, прогнозировать и оценивать результаты деятельности гостиничного предприятия и других средств размещения.<br><i>Владеть:</i> методами и инструментарием анализа и оценки факторов производственной деятельности, навыками поиска информации.  |
| ПКС-2<br>Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания | <i>Знать:</i> методы финансово-экономического анализа и систему показателей по оценке эффективности деятельности структурных подразделений средств размещения<br><i>Уметь:</i> проводить расчеты, анализировать показатели и разрабатывать рекомендации по повышению финансово-экономической устойчивости гостиничных предприятий.<br><i>Владеть:</i> подходами, методами и инструментарием проведения финансово-экономического анализа, стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничных предприятий в материальных ресурсах и персонале. |

Место дисциплины в структуре основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело» (профиль "Гостиничная деятельность").

Учебная дисциплина «Финансово-экономический анализ гостиничного предприятия» расположена в базовой части обязательных дисциплин (Б1.О.13.01) направления подготовки «Гостиничное дело», включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. Дисциплина изучается в 5 семестре, по итогам курса студентами сдается экзамен.

| Компетенция | Предшествующие дисциплины  | Данная дисциплина   | Последующие дисциплины                  |
|-------------|--|---|---|
| ОПК-5       | Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере | «Финансово-экономический анализ предприятия гостеприимства» | Проектирование гостиничной деятельности |
| ПКС-2       | Экономика и статистика гостиничного предприятия                  |   | Управление качеством гостиничных услуг  |



**2.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов**

**Примерный тематический план**

**Очная форма обучения**

| Темы   | Количество часов       |                |     |     |     |                   |
|--|------------------------|----------------|-----|-----|-----|-------------------|
|  | Аудиторные занятия     |                |     |     |     | Самостоят. работа |
|  | Всего аудиторных часов | в том числе    |     |     |     |                   |
| Лекции   |                        | Практ. занятия | КСР | ИКР |     |                   |
| 1  | 2                      | 3              | 4   | 5   | 6   | 7                 |
| Тема 1. Методы финансово-экономического анализа  | 6                      | 4              | 2   | -   |     | 2                 |
| Тема 2. Анализ методов ценообразования и структуры затрат  | 14                     | 6              | 6   | 2   |     | 6                 |
| Тема 3. Анализ структуры и эффективности использования имущества гостиничных предприятий               | 10                     | 4              | 4   | 2   |     | 4                 |
| Тема 4. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов и факторов роста производительности труда | 12                     | 4              | 6   | 2   |     | 4                 |
| Тема 5. Анализ финансового состояния и результатов финансово-хозяйственной деятельности                | 14                     | 6              | 6   | 2   |     | 8                 |
| Тема 6. Налогообложение и оптимизация систем налогообложения   | 18                     | 8              | 8   | 2   |     | 9,65              |
|  |                        |                |     |     |     |                   |
| Итого часов  | 74,35                  | 32             | 32  | 10  | 0,4 | 33,65             |
| Итого по дисциплине  | 108 часов              |                |     |     |     |                   |
|  | 4 ЗЕ*                  |                |     |     |     |                   |

**Заочная форма обучения**

| Темы   | Количество часов       |                |     |     |   |                   |
|--|------------------------|----------------|-----|-----|---|-------------------|
|  | Аудиторные занятия     |                |     |     |   | Самостоят. работа |
|  | Всего аудиторных часов | в том числе    |     |     |   |                   |
| Лекции   |                        | Практ. занятия | КСР | ИКР |   |                   |
| 1  | 2                      | 3              | 4   | 5   | 6 | 7                 |
| Тема 1. Методы финансово-экономического анализа  | 1                      | 1              | -   |     |   | 6                 |
| Тема 2. Анализ методов ценообразования и структуры затрат                                  | 6                      | 2              | 4   |     |   | 22                |
| Тема 3. Анализ структуры и эффективности использования имущества предприятий сферы туризма | 2,5                    | 0,5            | 2   |     |   | 18                |

|  |          |     |    |  |     |        |
|--|----------|-----|----|--|-----|--------|
| Тема 4. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов и факторов роста производительности труда | 2,5      | 0,5 | 2  |  |     | 20     |
| Тема 5. Анализ финансового состояния и результатов финансово-хозяйственной деятельности                | 6        | 2   | 4  |  |     | 20     |
| Тема 6. Налогообложение и оптимизация систем налогообложения   | 6        | 2   | 4  |  |     | 24,65  |
|  | 0,35     |     |    |  |     |        |
| Итого часов  | 24,35    | 8   | 16 |  | 0,4 | 110,65 |
| Итого по дисциплине  | 144 часа |     |    |  |     |        |
|  | 4 ЗЕ*    |     |    |  |     |        |

### 3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Финансово-экономический анализ гостиничного предприятия»

В структуре самостоятельной работы предусмотрены: написание рефератов, участие в научных мероприятиях (семинарах, конференциях и др.), в том числе в работе ежегодной студенческой конференции «Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса», конспектирование и реферирование первоисточников, подготовка докладов и сообщений для семинаров, разработка и публичная защита собственных бизнес-планов, а также подготовка презентаций по темам курса.

#### Тематика самостоятельных работ

| Наименование темы   | Тематика самостоятельных работ  |
|---|---|
| Тема 1. Методы финансово-экономического анализа           | Значение финансово-экономического анализа деятельности гостиничного предприятия. Виды и методы финансово-экономического анализа. Экономический анализ для внутреннего использования (оценка состояния и планирование деятельности). Экономический анализ для внешнего использования. Использование результатов анализа при разработке прогнозов.                              |
| Тема 2. Анализ методов ценообразования и структуры затрат | Бюджетирование затрат. Калькулирование затрат: распределение косвенных затрат, перераспределение затрат, распределение затрат обслуживающих подразделений гостиничного предприятия. Ценообразование и данные о затратах. Анализ методов и стратегий ценообразования. Альтернативные затраты и затраты прошлых периодов. Расчет себестоимости с полным распределением и расчет |

|  |   |
|--|---|
|  | себестоимости по предельным затратам. Анализ безубыточности применительно к деятельности гостиничного предприятия. Соотношение различных показателей рентабельности. Взаимоотношение затрат, прибыли и объемов продаж. Метод учета затрат "директ-костинг". График зависимости прибыли от объема продаж. Значение показателя прибыли на инвестиции. Главные цели использования показателя ROI.  |
| Тема 3. Анализ структуры и эффективности использования имущества предприятий сферы гостеприимства      | Показатели состояния и движения основных средств организации. Коэффициенты эффективности использования основных средств. Методы начисления амортизации. Анализ использования материальных запасов. Определение уровня обеспеченности материальными запасами. Расчет продолжительности оборота материальных запасов. Анализ долгосрочных инвестиций.   |
| Тема 4. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов и факторов роста производительности труда | Анализ показателей эффективности использования трудовых ресурсов на предприятиях гостеприимства. Порядок проведения анализа использования трудовых ресурсов и фонда оплаты труда. Анализ факторов, влияющих на производительность труда. Планирование роста производительности труда в гостиничном предприятии.   |
| Тема 5. Анализ финансового состояния и результатов финансово-хозяйственной деятельности                | Значение анализа финансовой устойчивости развития предприятия. Важнейшие экономические показатели, характеризующие финансовое состояние фирмы: коэффициент концентрации собственного капитала, коэффициент финансовой зависимости, коэффициент структуры долгосрочных вложений, коэффициент соотношения привлеченных и собственных средств. Другие коэффициенты финансовой устойчивости. Коэффициент покрытия (ликвидности): его интерпретация, пределы допустимых изменений. Коэффициент срочной ликвидности. Анализ кредиторской задолженности во временном разрезе (краткосрочная и долгосрочная). Анализ кредиторской задолженности по основным направлениям платежей. Анализ структуры капитала. Соотношение заемных средств и всего капитала. Анализ и прогнозирование банкротства предприятий. |
| Тема 6. Налогообложение и оптимизация систем налогообложения   | Функции и виды налогов. Налогооблагаемая база. Налоговые льготы. Методы налогообложения. Способы уплаты налогов. Системы налогообложения. Упрощенная система налогообложения. Понятие единого налога на вмененный доход. Патентная система в индустрии гостеприимства.  |

*Практикоориентированный блок освоения дисциплины «Финансово-экономический анализ гостиничного предприятия».*

Целью практикоориентированного блока является формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным условиям развития туризма и индустрии гостеприимства, а также мирового хозяйства в целом. Для этого в процессе обучения в рамках практических и самостоятельных часов предусмотрено выполнение следующих практических заданий, учитывающих реальное состояние и развитие предприятий сферы гостеприимства и инновационные стратегии развития индустрии гостеприимства, в том числе для моделирования условий повышения экономической эффективности и финансовой устойчивости предприятий.

| Наименование темы  | Тематика практических заданий   |
|--|---|
| Тема 1. Методы финансово-экономического анализа  | Вертикальный и горизонтальный финансово-экономический анализ.<br>Определение точки безубыточности   |
| Тема 2. Анализ методов ценообразования и структуры затрат  | Подготовка презентаций по ценовой политике предприятий гостеприимства и ее влиянию на доходность бизнеса.<br>Рассмотрение кейса по ценовой стратегии гостиницы.<br>1. Расчет прибыли гостиничного предприятия в зависимости от выбора базы учета.<br>2. Классификация затрат на переменные и постоянные, средние и общие, затраты на продукт и затраты на период и др.<br>3. Калькулирование затрат на базе российской финансовой отчетности.<br>4. Анализ уровня безубыточности фирмы. |
| Тема 3. Анализ структуры и эффективности использования имущества предприятий сферы гостеприимства        | Расчет показателей состояния и движения основных средств организации, коэффициентов эффективности использования основных средств. Анализ использования материальных запасов. Определение уровня обеспеченности материальными запасами. Расчет продолжительности оборота материальных запасов.   |
| Тема 4. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов и факторов роста производительности и труда | Подготовка докладов по факторам роста производительности труда в структурных подразделениях.<br>Расчет показателей эффективности использования трудовых ресурсов.   |
| Тема 5. Анализ   | Расчет и анализ коэффициентов финансовой устойчивости,  |

|  |   |
|--|---|
| финансового состояния и результатов финансово-хозяйственной деятельности | деловой активности, прибыльности на базе российской финансовой отчетности.<br>Рассмотрение бизнес-планов развития предприятий гостеприимства в конкретных условиях социально-экономической среды. |
| Тема<br>Налогообложение и оптимизация систем налогообложения             | 6. Рассмотрение кейса по выбору системы налогообложения.<br>Сравнительный анализ систем налогообложения.  |

#### **4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «финансово-экономический анализ гостиничного предприятия»**

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

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело» в форме экзамена.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения экзамена защита проекта, тестирование.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

1. Периодичность проведения оценки (по каждому заданию).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами 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.

*Вопросы для текущего контроля*

1. Значение экономического анализа деятельности предприятия.
2. Основные формы финансовой отчетности.

3. Анализ безубыточности деятельности предприятия.
4. Показатели ликвидности.
5. Показатели финансовой устойчивости.
6. Анализ деловой активности и рентабельности фирмы.
7. Анализ дебиторской и кредиторской задолженности.
8. Оценка долгосрочной платежеспособности.
9. Анализ структуры капитала.
10. Критерии оценки результатов деятельности предприятия.
11. Показатель прибыли на инвестиции.
12. Вертикальный и горизонтальный анализ формирования финансовых результатов.
13. Прогнозирование прибыли.
14. Методы финансово-экономического анализа
15. Причины и процедура банкротства
16. Алгоритм проведения маржинального анализа
17. Характеристика групп коэффициентов при проведении коэффициентного анализа
18. Основные виды структурного анализа
19. Виды износа основных фондов и сущность амортизации
20. Виды стоимостных оценок основных фондов
21. Характеристика показателей эффективности использования основных фондов и пути улучшения использования основных фондов на предприятиях туризма
22. Сущность и структура оборотного капитала
23. Понятия оборачиваемости оборотных средств и показатели, их характеризующие
24. Кадры предприятия, их классификация и структура
25. Кадровая политика на предприятиях туризма и показатели, характеризующие эффективность кадровой политики
26. Особенности состава затрат, включаемых в себестоимость турпродукта
27. Характеристика постоянных и переменных издержек
28. Прибыль предприятия: основные элементы и функции
29. Методы ценообразования, используемые в туризме
30. Характеристика внутренних факторов, влияющих на ценообразование в туризме
31. Характеристика внешних факторов, влияющих на ценообразование в туризме
32. Особенности ценообразования в туризме
33. Стратегии ценообразования, используемые в туризме
34. Особенности налогообложения в туристской деятельности
35. Основные функции налогов
36. Упрощенная система налогообложения

Оценка качества усвоения знаний по дисциплине проводится в течение семестра в устной и письменной форме в виде:

- контрольных и проверочных работ с вопросами репродуктивного и проблемного характера;
- тестов;
- анализа фактического материала на основе научных подходов и идей;
- дискуссий;

- творческих заданий, включая разработку бизнес-планов развития предприятий гостеприимства в условиях регионального рынка;
- реферативных обзоров и др.

*Критерии выставления оценки по.*

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание дисциплины, умение свободно выполнять практические занятия, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание дисциплины, успешно выполняющий предусмотренные в программе практические занятия, но в ответе допускает небольшие неточности в основных понятиях, предусмотренных дисциплиной, усвоивший основную литературу, предусмотренную в программе.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание основ дисциплины в объеме необходимом предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой предусмотренной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных знаний по соответствующей дисциплине.

***Комплекс тестовых заданий по дисциплине  
«Финансово-экономический анализ гостиничного предприятия»***

**1. Включает ли экономический анализ агрегированного баланса предприятия?**

- а) вертикальный (структурный) анализ;
- б) горизонтальный анализ.

**2. Включают ли обобщающие показатели использования основных фондов?**

- а) фондоотдачу;
- б) фондоемкость;
- в) фондовооруженность труда;
- г) рентабельность основных производственных фондов.

**3. Денежная (или стоимостная) оценка основных фондов необходима:**

- а) для определения их общего объема, динамики, структуры;
- б) величины стоимости, переносимой на стоимость готовой продукции/услуг;
- в) для расчетов экономической эффективности капитальных вложений

**4. Применяются ли при планировании потребности в оборотных средствах следующие методы:**

- а) аналитический;
- б) коэффициентный;
- в) метод прямого счета.

**5. Предусматривает ли метод прямого счета следующие этапы работ?**

- а) разработку норм запаса по отдельным видам нормируемых оборотных средств, выраженных в днях запаса, процентах, нормах запаса деталей, рублях на расчетную единицу и т.д.
- б) расчет среднегодневного расхода данного вида материальных ценностей на основе их расхода по смете затрат на производство, который равен частному от деления соответствующих затрат на производство на 90, 180 или 365 дней.
- в) определение норматива собственных оборотных средств в денежном выражении для каждого элемента оборотных средств и совокупной потребности предприятия в оборотных средствах.

**6. Когда при оценке результатов деятельности возникает просроченная дебиторская задолженность?**

- а) если разницу между нормативным и фактическим сроками предоставления кредита отрицательная;
- б) если разницу между нормативным и фактическим сроками предоставления кредита положительная;
- в) если разницу между нормативным и фактическим сроками предоставления кредита равна нулю.

**7. Является ли положительной динамикой управление дебиторской задолженностью?**

- а) сокращение сроков оборачиваемости;
- б) увеличение сроков оборачиваемости.

**8. При анализе финансового состояния предприятия и сравнении показателей дебиторской и кредиторской задолженности, какая динамика является положительной?**

- а) оборачиваемость кредиторской задолженности заметно превышает аналогичный показатель по дебиторской задолженности;
- б) оборачиваемость дебиторской задолженности заметно превышает аналогичный показатель по кредиторской задолженности.

**9. Являются ли объектами калькулирования в гостинице?**

- а) гостиничный номер;
- б) единица услуги;
- в) блюдо, напиток;
- г) предоставление помещения для деловых встреч, выставок, банкетов и т.п.

**10. Являются ли основными целями ценовой политики предприятия?**

- а) обеспечение выживаемости;
- б) максимизация прибыли;



в) удержание рынка.

**11. Под влиянием каких факторов формируется рыночная цена?**

- а) спроса и предложения;
- б) издержек производства;
- в) цен конкурентов.

**12. Стратегии конкурентного ценообразования строятся на учете конкурентоспособности товаров/услуг предприятия посредством цен. Включают ли они?**

- а) ценовую стратегию проникновения на рынок;
- б) ценовую стратегию скользящей падающей цены;
- в) ценовую стратегию следования за лидером;
- г) ценовую географическую стратегию.

**13. Являются ли следующие цели основными для ценообразования?**

- а) максимизация текущей прибыли;
- б) удержание позиций на рынке;
- в) лидерство на рынке;
- г) лидерство в качестве услуг.

**14. Можно ли отнести к постоянным издержкам?**

- а) затраты, связанные с погашением кредитов и выплаты процентов по ним;
- б) аренду земли и помещений
- в) амортизацию средств труда;
- г) выплату зарплаты руководителям.

**15. Прибыль как экономическая категория отражает:**

- а) заработную плату работников, величина которой определяется необходимостью воспроизводства рабочей силы;
- б) доход, рассчитанный на основе объема реализованной продукции/услуг, исходя из действующих цен, налогов и скидок;
- в) сумму прибылей и убытков от реализации продукции/услуг, не связанных с их производством и реализацией;
- г) финансовый результат деятельности предприятия и является основным элементом финансовых ресурсов предприятия.

**16. Прибыль является показателем:**

- а) экономического эффекта;
- б) экономической эффективности;
- в) рентабельности производства;
- г) доходности бизнеса.

**17. Фонд потребления на предприятии формируется за счет:**

- а) фонда оплаты труда (ФОТ) — средства, начисленные для оплаты труда всех работников;

- б) доходов (дивиденды, проценты), выплачиваемые по акциям трудового коллектива и вкладам членов трудового коллектива в имущество предприятия, учреждения, организации;
- в) денежных выплат и поощрений.

**18. Порог рентабельности отражает:**

- а) чистый доход предприятия в денежной форме, необходимый для расширенного воспроизводства;
- б) сумму выручки от реализации, при которой предприятие не имеет ни убытков, ни прибылей;
- в) минимально необходимую сумму выручки для возмещения постоянных затрат на производство и реализацию продукции/услуг;
- г) величину отношения полученной прибыли к затратам на производство;
- д) отношение прибыли от реализации к выручке от реализации без налогов.

**19. Рычаг (левередж) — это показатель, характеризующий взаимосвязь:**

- а) дебиторской задолженности;
- б) структуры затрат;
- в) структуры капитала;
- г) финансового результата.

**20. Финансовый рычаг — это показатель:**

- а) потенциальной возможности изменения прибыли за счет изменения соотношения заемных и собственных средств;
- б) рентабельности;
- в) безубыточности.

**21. Для определения финансовой устойчивости предприятия необходимо:**

- а) нахождение оптимального соотношения между постоянными и переменными затратами в структуре себестоимости продукции;
- б) выбор рациональной структуры капитала с точки зрения соотношения собственных и заемных средств.

**22. Главные принципы налогообложения:**

- а) регулярность;
- б) равномерность;
- в) определенность.

**23. Недостаток оборотного капитала:**

- а) является непосредственной причиной неплатежеспособности, а в дальнейшем и банкротства предприятия;
- б) приводит к дополнительным расходам, которые увеличивают текущие издержки предприятия;
- в) ведет к снижению показателей эффективности деятельности предприятия.

**24. Избыток оборотного капитала:**

- а) означает "омертвление" финансовых ресурсов предприятия;

- б) приводит к снижению показателей оборачиваемости капитала и рентабельности его использования;
- в) приводит к дополнительным расходам и финансовым рискам предприятия.

**25. Рентабельность - это:**

- а) показатель доходности, измеряемый в процентах к затратам средств или капитала;
- б) отношение полученной предприятием выручки к сумме производственных затрат;
- в) чистой прибыли на один рубль объема реализованной продукции.

**26. Основные пути улучшения платежеспособности на предприятиях, имеющих неустойчивое финансовое состояние, включают:**

- а) увеличение собственного капитала (раздела III баланса);
- б) снижение внеоборотных активов (за счет продажи или сдачи в аренду неиспользуемых основных средств);
- в) сокращение величины запасов до оптимального уровня.

**27. При сопоставлении собственные оборотные средства (СОС) и наиболее срочных обязательств (СО) предприятие платежеспособно, если:**

- а)  $СОС = СО$ ;
- б)  $СОС > СО$ ;
- в)  $СОС < СО$ .

**28. Предприятие считается платежеспособным, если:**

- а) оборотные активы ОА (раздел II баланса) > краткосрочные пассивы КО (раздел V баланса);
- б) оборотные активы ОА (раздел II баланса) = краткосрочные пассивы КО (раздел V баланса);
- в) оборотные активы ОА (раздел II баланса) < краткосрочные пассивы КО (раздел V баланса).

**29. Внешние факторы кризисного финансового развития подразделяются:**

- а) социально-экономические факторы общего развития страны;
- б) рыночные факторы;
- в) прочие внешние факторы.

**30. Внутренние факторы кризисного финансового развития подразделяются:**

- а) факторы, связанные с операционной деятельностью;
- б) факторы, связанные с инвестиционной деятельностью;
- в) факторы, связанные с финансовой деятельностью.

**31. Входят ли в состав разделов финансового плана предприятия следующие статьи?**

- а) доходы и поступления средств;
- б) расходы и отчисления средств;
- в) чистая прибыль и её использование;
- г) долгосрочные инвестиции;

д) прочие расходы.

**32. Финансовый бюджет включает:**

- а) бюджет движения денежных средств — план поступлений и платежей денежных средств;
- б) бюджет капитальных вложений.

**33. Основные показатели финансового плана:**

- а) объем производства и продаж;
- б) выручка от реализации;
- в) прибыль;
- г) чистый оборотный капитал;
- д) себестоимость.

**34. Кадровая политика подразумевает:**

- а) планирование;
- б) найм и размещение рабочей силы;
- в) обучение, подготовку и переподготовку работников; продвижение по службе и организацию карьеры;
- г) условия найма, труда и его оплату;
- д) обеспечение формальных и неформальных связей, создание комфортного психологического климата в коллективе.

**35. Производительность труда:**

- а) характеризует эффективность, результативность затрат труда;
- б) определяется количеством продукции/услуг, произведенной в единицу рабочего времени;
- в) оценивается затратами труда на единицу произведенной продукции или выполненных работ;
- г) рассчитывается через показатели выработки (В) и трудоемкости (Тр) продукции/услуг.

**36. Факторы роста производительности труда включают:**

- а) повышение технического уровня производства;
- б) улучшение организации производства и труда;
- в) изменение объема производства и структурные изменения в производстве;
- г) изменение внешних, природных условий;
- д) прочие факторы.

## **5. Перечень основной и дополнительной литературы, нормативных документов дисциплины «Финансово-экономический анализ предприятия гостеприимства»**

### **а) нормативные документы**

1. Федеральный Закон "Об основах туристской деятельности в РФ". - (СПС КонсультантПлюс)
2. ФЗ "О порядке выезда из РФ и въезда в РФ" - (СПС КонсультантПлюс)
3. ФЗ "О правовом положении иностранцев в РФ" - (СПС КонсультантПлюс)
4. Федеральный закон "О защите прав потребителей" - (СПС КонсультантПлюс)
5. Федеральный закон от 22.07.2005 № 116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
6. Федеральный закон №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»
7. Гражданский кодекс Российской Федерации.
8. Налоговый кодекс Российской Федерации.
9. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

### **б) основная литература:**

1. Романов, М. С. Анализ в организациях туристско-рекреационного комплекса: учебное пособие / М. С. Романов; М-во образования и науки РФ, Сочин. гос. ун-т. - Сочи : СГУ, 2017. - 1 on-line, 78 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/147773>. - Режим доступа: по подписке. - Лицензия до 25.12.2021. - Б. ц. - Текст: электронный.
2. Каурова, О. В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов / О. В. Каурова, А. Н. Малолетко, Е. Н. Подсевалова. - Москва: КноРус, 2017. - 1 on-line, 215 с. - . - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919914/view/1> (полный текст).

### **в) дополнительная литература**

1. Зайцева Н.А., Ларионова А.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе. - М.: ИНФРА-М, 2011. (ч/з № 6)
2. Малых Н.И., Можяева Н.Г. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие.- М.: ФОРУМ, 2013 – 320 с.
3. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности: учебник.- М.: КНОРУС, 2012.-432с.
4. Морозов, М. А. Экономика организации туризма [Электронный ресурс] : учеб. для акад. бакалавриата/ М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 290 с. - (Университеты России). - Режим

доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/F4B33787-BDD1-40FD-B48F-FBC5C67BE604>

5. Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. (ч/з № 6)

6. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб.для акад. бакалавриата / С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2017. - 1 on-line, 218 с.: табл. - (Бакалавр. Академический курс). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/7A988CDD-397E-43CF-A04E-E5ACE416952D#page/1>

## **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины «Финансово-экономический анализ гостиничного предприятия»**

Федеральная служба государственной статистики. URL: <http://www.gks.ru>  
Федеральное агентство по туризму <https://www.russiatourism.ru/>  
Всемирная туристическая организация. URL: <http://www.unwto.org>  
Российский союз туриндустрии. [www.rostourunion.ru](http://www.rostourunion.ru)

## **7. Методические рекомендации по преподаванию и изучению дисциплины**

Целями освоения дисциплины являются: формирование знаний и навыков по выполнению финансово-экономического анализа, и тенденциями развития сферы гостеприимства. Для выполнения поставленных целей в ходе изучения данной дисциплины студенты изучат следующую тематику: методы финансово-экономического анализа, анализ методов ценообразования и структуры затрат, анализ структуры и эффективности использования имущества предприятий сферы гостеприимства, анализ эффективности использования трудовых ресурсов и факторов роста производительности труда, анализ финансового состояния и результатов финансово-хозяйственной деятельности, налогообложение и оптимизация систем налогообложения.

Лекции проводятся в форме дискуссий и служат для ознакомления бакалавров с ключевыми аспектами формирования финансово-экономической сферы деятельности предприятий гостеприимства. Работа бакалавра на лекции заключается в уяснении основ дисциплины, кратком конспектировании материала, обсуждении вопросов, участии в дискуссиях.

Практические занятия по дисциплине «Финансово-экономический анализ предприятия гостеприимства» проводятся в форме: семинаров, дискуссий, обсуждения докладов, рефератов, анализа ситуационных задач, подготовки и презентации кейсов, выполнения тестов и контрольных заданий.

Самостоятельная работа бакалавров состоит: в изучении литературы, подготовке к практическим занятиям и семинарам, самостоятельного решения ситуационных задач, изучении лекционного материала, подготовке рефератов и докладов. Она также включает сбор и обработку информации, проведение

эмпирических и прикладных исследований. Бакалавры имеют возможность обсудить прочитанное с преподавателями дисциплины во время плановых консультаций, с другими бакалаврами во время практических занятий, а также на лекциях, задавая уточняющие вопросы лектору. Индивидуальная работа бакалавров состоит в самостоятельной подготовке по заданию преподавателя рефератов, докладов, анализе ситуаций, подготовке и анализе выполнения кейсов, подготовке научных статей.

Групповая работа студентов осуществляется как самостоятельно, так и на практических занятиях при подготовке и презентации кейсов, при участии в деловых играх.

Форма итогового контроля знаний бакалавров – экзамен. Экзамен проводится ведущим преподавателем в установленные учебным планом сроки, при условии успешного выполнения всех заданий.

## **8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Финансово-экономический анализ гостиничного предприятия», включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Для обучения по дисциплине «Финансово-экономический анализ гостиничного предприятий» 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, 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);
- стандартный программный продукт: microsoftword, excel, powerpoint.

Университет обеспечен лицензионным программным обеспечением.

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

- <https://elibrary.ru>, Научная электронная библиотека.
- <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека онлайн
- <http://e.lanbook.com/> ЛАНБ

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

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Финансово-экономический анализ гостиничного предприятия»**

Изучение дисциплины «Финансово-экономический анализ гостиничного предприятий» подразумевает наличие средств оргтехники. Во время учебных занятий 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.

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.

#### Аудиторный фонд для преподавания дисциплины.

| Номер учебной аудитории | Перечень основного оборудования   | Адрес (местоположение) учебных аудиторий |
|-------------------------|---|--|
| 410                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23  |
| 205                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23  |

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ИММАНУИЛА  
КАНТА**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ЭКОНОМИКА И СТАТИСТИКА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ»  
МОДУЛЬ ЭКОНОМИКИ И СТАТИСТИКИ В ТУРИЗМЕ**

Направление подготовки: **«Гостиничное дело»**

Профиль подготовки:  
**«Гостиничная деятельность»**

Квалификация (степень) выпускника: **бакалавр**

**Калининград 2021**

## СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |    |
|--|----|
| 1. Пояснительная записка.....  | 3  |
| 2. Примерный тематический план.....  | 5  |
| 3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы, обучающихся по дисциплине «Экономика и статистика гостиничного предприятия».....  | 7  |
| 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.....   | 10 |
| 5. Перечень основной и дополнительной литературы, нормативных документов Экономика и статистика гостиничного предприятия».....   | 10 |
| 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины «Экономика и статистика гостиничного предприятия».....  | 11 |
| 7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Экономика и статистика гостиничного предприятия», включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем..... | 12 |
| 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Экономика и статистика гостиничного предприятия».....   | 12 |
| 9. Комплекс оценочных средств по дисциплине «Экономика и статистика гостиничного предприятия».....   | 14 |

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Наименование дисциплины (модуля)

Модуль экономики и статистики в гостиничном бизнесе

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению подготовки: **43.03.03. «Гостиничное дело»** (профиль подготовки: «**Гостиничная деятельность**»).

Учебная дисциплина «Экономика и статистика гостиничного предприятия» расположена в цикле профессиональных дисциплин направления подготовки «Гостиничное дело» в базовом блоке, включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. Дисциплина изучается в 4 семестре, по итогам курса студентами сдается зачет.

1.3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

#### Очная форма обучения

| курс | количество зачетных единиц/объем часов |     | Академических часов |       |        |     |         | часы на итоговый контроль | форма контроля |
|------|--|-----|---------------------|-------|--------|-----|---------|---------------------------|----------------|
|      |  |     | контактная работа   | лекц. | Практ. | КСР | самост. |                           |                |
| 2    | 4                                      | 144 | 52,25               | 20    | 20     | 12  | 91,75   | 0,25                      | зачет          |

#### Заочная форма обучения

|   |   |     |       |   |    |  |        |      |       |
|---|---|-----|-------|---|----|--|--------|------|-------|
| 2 | 4 | 144 | 20,25 | 8 | 12 |  | 119,75 | 0,25 | зачет |
|---|---|-----|-------|---|----|--|--------|------|-------|

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Экономика и статистика гостиничного предприятия», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

| Компетенция   | Результат освоения дисциплины (модуля)  |
|---|---|
| УК-1<br>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход | Знать: теоретические основы развития экономики туристского рынка и гостиничного бизнеса.<br>Уметь: проводить анализ основных экономических показателей на макро- и микроуровне с применением статистических методов и методов экономического анализа.<br>Владеть: приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микроуровне. |

|   |   |
|---|---|
| для решения поставленных задач  |   |
| ОПК-5<br>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | Знать: теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг;<br>Уметь: моделировать, прогнозировать и оценивать результаты деятельности гостиничного предприятия и других средств размещения.<br>Владеть: методами и инструментарием анализа и оценки факторов производственной деятельности, навыками поиска информации. |

1.5. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело» (профиль "Гостиничная деятельность").

Учебная дисциплина «Экономика и статистика гостиничного предприятия» расположена в базовой части обязательных дисциплин (Б1.О.10) направления подготовки «Гостиничное дело», включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. Дисциплина изучается в 4 семестре, по итогам курса студентами сдается зачет.

| Компетенция | Предшествующие дисциплины  | Данная дисциплина                               | Последующие дисциплины                                  |
|-------------|--|---|---|
| УК-1        | Введение в гостеприимство  | Экономика и статистика гостиничного предприятия | Проектирование гостиничной деятельности                 |
| ОПК-5       | Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере |   | Финансово-экономический анализ гостиничного предприятия |

## 2. Примерный тематический план

Очная форма обучения

| Темы   | Количество часов   |                |           |           |             | Самостоят.<br>работа |
|--|--------------------|----------------|-----------|-----------|-------------|----------------------|
|  | Аудиторные занятия |                |           |           |             |                      |
|  | Всего аудиторных   | в том числе    |           |           |             |                      |
| Лекции   |                    | Практ. занятия | КСР       | ИКР       |             |                      |
| <b>1</b>   | <b>2</b>           | <b>3</b>       | <b>4</b>  | <b>5</b>  | <b>6</b>    | <b>7</b>             |
| Тема 1. Гостиничная услуга как часть туристского продукта  | 4                  | 2              | 2         |           |             | 15                   |
| Тема 2. Содержание современной политики в туризме и гостиничном бизнесе  | 12                 | 4              | 4         | 4         |             | 20                   |
| Тема 3. Социально-экономические условия осуществления предпринимательства в гостиничном бизнесе.                             | 16                 | 6              | 6         | 4         |             | 24                   |
| Тема 4. Организационно-экономические и организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. | 16                 | 6              | 6         | 4         |             | 22                   |
| Тема 5. Статистика в гостиничном бизнесе   | 4                  | 2              | 2         |           |             | 10,75                |
| <b>Итого:</b>  | <b>52,25</b>       | <b>20</b>      | <b>20</b> | <b>12</b> | <b>0,25</b> | <b>91,75</b>         |
| Итого по дисциплине  | <b>144</b>         |                |           |           |             |                      |
|  | <b>часов</b>       |                |           |           |             |                      |
|  | <b>4 ЗЕ*</b>       |                |           |           |             |                      |

Заочная форма обучения

| Темы   | Количество часов         |             |                      |          |             |                           |
|--|--------------------------|-------------|----------------------|----------|-------------|---------------------------|
|  | Аудиторные занятия       |             |                      |          |             | Самос-<br>тоят.<br>работа |
|  | Всего<br>ауди-<br>торных | в том числе |                      |          |             |                           |
|  |                          | Лекци<br>и  | Практ.<br>зани-<br>я | КСР      | ИК<br>Р     |                           |
| <b>1</b>   | <b>2</b>                 | <b>3</b>    | <b>4</b>             | <b>5</b> | <b>6</b>    | <b>7</b>                  |
| Тема 1. Гостиничная услуга как часть туристского продукта  | 3,5                      | 1,5         | 2                    |          |             | 15                        |
| Тема 2. Содержание современной политики в туризме и гостиничном бизнесе  | 4                        | 2           | 2                    |          |             | 28                        |
| Тема3. Социально-экономические условия осуществления предпринимательства в гостиничном бизнесе.                              | 4                        | 2           | 2                    |          |             | 34                        |
| Тема 4. Организационно-экономические и организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. | 6                        | 2           | 4                    |          |             | 32                        |
| Тема 5. Статистика в гостиничном бизнесе   | 2,5                      | 0,5         | 2                    |          |             | 10,75                     |
| <b>Итого:</b>  | <b>20,25</b>             | <b>8</b>    | <b>12</b>            |          | <b>0,25</b> | <b>119,75</b>             |
| Итого по дисциплине  | <b>144</b>               |             |                      |          |             |                           |
|  | <b>часа</b>              |             |                      |          |             |                           |
|  | <b>4 ЗЕ*</b>             |             |                      |          |             |                           |

### 3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Экономика и статистика гостиничного предприятия»

В структуре самостоятельной работы предусмотрены: написание рефератов, участие в научных мероприятиях (семинарах, конференциях и др.), в том числе в работе ежегодной студенческой конференции «Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса», конспектирование и реферирование первоисточников, подготовка докладов и сообщений для семинаров, разработка и публичная защита презентаций по экономике региональных рынков средств размещения.

#### 3.1. Тематика самостоятельных работ

| Наименование темы  | Тематика самостоятельных работ  |
|--|---|
| Тема 1. Гостиничная услуга как часть туристского продукта                              | Особенности гостиничного продукта как части туристского продукта. Основные цели и проблемы экономики гостиничного предприятия. Социально-экономическая роль туризма и индустрии гостеприимства. Позитивное и негативное влияние развития индустрии гостеприимства на региональное развитие.   |
| Тема 2 Содержание современной политики в туризме и гостиничном бизнесе                 | Меркантилистская теория. Теория абсолютных преимуществ. Теория сравнительного преимущества. Теория соотношения факторов. Теория жизненного цикла продукта. Теория подобия стран. Теория конкурентоспособности.  |
| Тема 3. Экономические условия осуществления предпринимательства в гостиничном бизнесе. | Классификация потребительных стоимостей в индустрии гостеприимства. Виды и типы гостиничных предприятий на региональном туристском рынке. Характеристика регионального туристского рынка. Факторы туристского спроса в гостиничном бизнесе. Классификация факторов, влияющих на развитие гостиничного рынка. Лимитирующие факторы экономики туристского рынка и гостиничного бизнеса. Экономические ресурсы, используемые в гостиничной деятельности. Функции и виды предпринимательской деятельности в туризме и гостиничном бизнесе. Направления государственного регулирования туристского рынка. Развитие особых зон туристско-рекреационного типа. Саморегулирование туристского рынка и гостиничного бизнеса. Инвестиционные проекты в гостиничном бизнесе. |
| Тема 4. Организационно-экономические и организационно-                                 | Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности, характерные для индустрии гостеприимства. Индивидуальное предпринимательство и малый бизнес в туризме и   |



|  |   |
|--|---|
| правовые формы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. | гостиничном бизнесе. Направления кооперации в туризме и гостиничном бизнесе. Вертикальная и горизонтальная интеграция. Диверсификация и конгломерация. Организационно-экономические формы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. Виды консорциумов. Концессионные соглашения. Таймшер. Контракты на управление. Франчайзинговые отношения. Виды франчайзинга и его развитие в гостиничном бизнесе. |
| Тема 5. Статистика в гостиничном бизнесе                               | Задачи статистики туризма и гостиничного бизнеса. Методы статистических исследований. Статистическая отчетность в туризме и гостиничном бизнесе. Гостиничная деятельность и общероссийские классификаторы.  |

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

| Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины                                       | Индекс контролируемой компетенции (или её части) | Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине) |           |                   | Способ контроля    |
|--|--|--|-----------|-------------------|--------------------|
|  |  | Текущий  | рубежный  | итоговый контроль |                    |
| Тема 1. Гостиничная услуга как часть туристского продукта                              | УК-1   | Дискуссия  | Дискуссия | Презентация       | Устно, письменно   |
| Тема 2 Содержание современной политики в туризме и гостиничном бизнесе                 | УК-1   | Дискуссия  | Дискуссия | Презентация       | устно<br>письменно |
| Тема 3. Экономические условия осуществления предпринимательства в гостиничном бизнесе. | ОПК-5  | Дискуссия  | Дискуссия | Опрос             | устно              |

| Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины   | Индекс контролируемой | Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине) |           |             | Способ контроля    |
|--|-----------------------|--|-----------|-------------|--------------------|
|  |                       | Дискуссия  | Дискуссия | Презентация |                    |
| Тема 4. Организационно-экономические и организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. | ОПК-5                 | Дискуссия  | Дискуссия | Презентация | устно<br>письменно |
| Тема 5. Статистика в гостиничном бизнесе   | УК-1<br>ОПК-5         | Дискуссия  | Дискуссия | Презентация | устно<br>письменно |

#### Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций происходит в три этапа:

| Наименование этапов формирования компетенций | Содержание этапов   |
|--|---|
| Когнитивный УК-1<br>ОПК-5                    | Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины: характеристика тенденций развития международного туризма и региональных туристских рынков; национальный и международный рынок гостиничных услуг; развитие туристских и гостиничных рынков по выделенным странам и регионам с точки зрения экономических теорий развития гостиничного бизнеса. Изучение основ и закономерностей развития индустрии гостеприимства, системы основных макро- и микроэкономических показателей. |
| Прикладной УК-1<br>ОПК-5                     | Формирование представлений и умений, связанных с выявлением региональных особенностей развития гостиничного бизнеса, изучение инновационных подходов развития гостиничных предприятий; рассмотрение кейса по направлениям кооперации в гостиничном бизнесе; рассмотрение кейса по развитию франчайзинговых отношений в гостиницах.  |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Демонстрационный<br>УК-1<br>ОПК-5 | Формирование умений, связанных с выявлением региональных особенностей развития гостиничного бизнеса в современных условиях, разработка инновационных предложений по развитию средств размещения в конкретных национальных и региональных условиях. |
|-----------------------------------|--|

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

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

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине

т  
р Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета защита проекта.

б Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

- в 1. Периодичность проведения оценки (по каждому заданию).
- а 2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и магистрантами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
- я 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.

О  
С

#### В.3. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины «Экономика гостиничного предприятия»

##### а) нормативные документы

- п 1. Федеральный Закон "Об основах туристской деятельности в РФ". - (СПС КонсультантПлюс)
2. ФЗ "О порядке выезда из РФ и въезда в РФ" - (СПС КонсультантПлюс)
- н 3. ФЗ "О правовом положении иностранцев в РФ" - (СПС КонсультантПлюс)

п  
р  
а  
в

4. Федеральный закон "О защите прав потребителей" - (СПС КонсультантПлюс)
5. Федеральный закон от 22.07.2005 № 116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
6. Распоряжение Правительства Российской Федерации № 941-р от 31 мая 2014 г. «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года»
7. Гражданский кодекс Российской Федерации.
8. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

**б) основная литература:**

1. Митрофанов, С. В. Экономика гостиничного предприятия: учеб. пособие. - Санкт-Петербург: СПбУТУиЭ, 2017. - 1 on-line, 230 с. - URL: <https://e.lanbook.com/reader/book/144185/#1>. - Режим доступа: по подписке. - Лицензия до 25.12.2021.
2. Морозов, М. А. Экономика организации туризма [Электронный ресурс] : учеб. для акад. бакалавриата / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 290 с. - (Университеты России). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/F4B33787-BDD1-40FD-B48F-FBC5C67BE604>
3. Статистика туризма: учеб. для вузов/ [А. Ю. Александрова [и др.]; под ред. А. Ю. Александровой. - Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. - 1 on-line, 449 с.: табл., ил.

**в) дополнительная литература**

1. Дмитриев М.Н., Забаева М.Н., Малыгина Е.Н. Экономика туристского рынка. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. – 311 с.
2. Малых Н.Н., Можяева Н.Г. Экономика гостиничного предприятия. - М.: ИНФРА-М, 2013. – 320 с.
3. Мусакин А.А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. – СПб.: Питер, 2007. – 320 с.
4. Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. (ч/з № 6)
5. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учеб. для акад. бакалавриата / С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2017. - 1 on-line, 218 с. : табл. - (Бакалавр. Академический курс). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/7A988CDD-397E-43CF-A04E-E5ACE416952D#page/1>
6. Чудновский А.Д. и др. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления.- М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2011.-400 с.

**6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины «Экономика гостиничного**

## **предприятия»**

Федеральная служба государственной статистики. URL: <http://www.gks.ru>

Федеральное агентство по туризму <https://www.russiatourism.ru/>

Всемирная туристическая организация. URL: [http:// www.unwto.org](http://www.unwto.org)

Всемирный совет по туризму и путешествиям WorldTravel&TourismCouncil (WTTC) <https://www.wttc.org/>

Российский союз туриндустрии. [www.rostourunion.ru](http://www.rostourunion.ru)

### **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Экономика и статистика гостиничного предприятия», включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Для обучения по дисциплине «Экономика гостиничного предприятия» используются следующие информационные технологии:

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

- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов, 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);

- стандартный программный продукт: microsoft word, excel, powerpoint.

Университет обеспечен лицензионным программным обеспечением.

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

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

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

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

- <http://e.lanbook.com/> ЛАНЬ

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

### **8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Экономика и статистика гостиничного предприятия»**

Изучение дисциплины «Экономика и статистика гостиничного предприятия» подразумевает наличие средств оргтехники. Во время учебных занятий 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.

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.

Аудиторный фонд для преподавания дисциплины.

| Номер учебной аудитории | Перечень основного оборудования   | Адрес (местоположение) учебных аудиторий |
|-------------------------|---|--|
| 410                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23  |
| 205                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23  |

## **9. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Экономика гостиничного предприятия»**

### **9.1. Вопросы для текущего контроля**

1. Экономика регионального туристского рынка (по выбору).
2. Экономический механизм функционирования индустрии гостеприимства и его особенности.
3. Основные экономические показатели в туристской и гостиничной деятельности и их анализ.
4. Исторические этапы развития и современное состояние туризма и индустрии гостеприимства.
5. Организационно-экономические формы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе.
6. Развитие франчайзинга в гостиничном бизнесе.
7. Экономическое воздействие государства на туризм и политика развития индустрии гостеприимства.
8. Конкуренция в гостиничном бизнесе.
9. Методы исследования продукта в туристическом и гостиничном бизнесе.
10. Факторы развития гостиничного рынка: экстенсивные и интенсивные.
11. Методы оценки предпринимательского риска и его снижение.
12. Особенности экономической деятельности в гостиничном бизнесе: внешняя и внутренняя среда.
13. Факторы, определяющие конкурентоспособность гостиничной услуги.
14. Вертикальная интеграция в гостиничном бизнесе.
15. Горизонтальная интеграция в гостиничном бизнесе.
16. Экономические теории развития индустрии гостеприимства.
17. Теория абсолютных преимуществ.
18. Теория жизненного цикла продукта.
19. Теория подобия стран.
20. Теория соотношения факторов.
21. Классификация затрат.
22. Методы статистического анализа.
23. Формы статистической отчетности гостиниц.

### **9.2. Вопросы для промежуточного контроля**

Оценка качества усвоения знаний по дисциплине «Экономика гостиничного предприятия» проводится в течение семестра в устной и письменной форме в виде:

- контрольных и проверочных работ с вопросами репродуктивного и проблемного характера;
- тестов;
- анализа фактического материала на основе научных подходов и идей;
- дискуссий;
- творческих заданий, включая подготовку презентаций по экономике региональных туристских рынков;
- реферативных обзоров и др.



### **9.3. Комплекс тестовых заданий по дисциплине «Экономика гостиничного предприятия»**

#### **1. Все сегменты индустрии туризма:**

- а) связаны между собой;
- б) могут существовать независимо друг от друга;
- в) взаимосвязаны и зависят друг от друга.

#### **2. Гостеприимство – это:**

- а) потребительское свойство турпродукта;
- б) индустрия;
- в) сектор бизнеса.

#### **3. На Ваш взгляд, индустрия гостеприимства –**

- а) является составной частью индустрии туризма;
- б) это самостоятельный сектор экономики;
- в) обе индустрии взаимодействуют друг с другом.

#### **4. Лимитирующие факторы в индустрии гостеприимства это:**

- 1. Сезонность
- 2. Политические
- 3. Экономические
- 4. Культурные
- 5. Природные
- 6. Экологические

#### **5. К социальным факторам платежеспособного спроса относятся:**

- 1. Общая экономическая ситуация в стране
- 2. Уровень жизни населения
- 3. Климатические показатели
- 4. Условия быта

#### **6. Целью предпринимательства в гостиничном бизнесе является:**

- 1. Систематическое получение прибыли
- 2. Продажа товаров и оказание услуг
- 3. Удовлетворение потребностей туристов

#### **7. Оказание услуг в гостиницах относится к:**

- 1. Финансовому предпринимательству
- 2. Производственному предпринимательству
- 3. Коммерции

#### **8. На микро экономическом уровне значение гостиничного бизнеса оценивается:**

- а) по развитости материально-технической базы;

- б) по объему и структуре предоставляемых услуг;
- в) по уровню конкурентоспособности;
- г) по степени взаимодействия с другими отраслями экономики.

**9. Конкурентоспособность гостиницы – это:**

1. Относительная характеристика, которая выражает отличия развития данной организации от развития организаций-конкурентов по степени удовлетворения своими услугами потребностей туристов.

2. Относительная характеристика, которая выражает отличия развития данной организации от развития организаций-конкурентов по степени эффективности бизнеса.

3. Относительная характеристика, которая характеризует возможности и динамику приспособления гостиничного предприятия к условиям рыночной конкуренции.

**10. Угроза риска существует:**

- 1. Исключительно для предприятий отдельных отраслей индустрии гостеприимства
- 2. Исключительно для вновь организуемых гостиничных предприятий
- 3. Для туристских организаций всех форм и отраслей

**11. Что относится к современным формам ведения хозяйственной деятельности:**

- 1.Аренда, кондоминиум, франчайзинг,
- 2.Лизинг, инфляция, акционирование.

**12. Являются ли объектами калькулирования в гостинице?**

- а) гостиничный номер;
- б) единица услуги;
- в) блюдо, напиток;
- г) предоставление помещения для деловых встреч, выставок, банкетов и т.п.

**13. Являются ли основными целями ценовой политики предприятия?**

- а) обеспечение выживаемости;
- б) максимизация прибыли;
- в) удержание рынка.

**14. Под влиянием каких факторов формируется рыночная цена?**

- а) спроса и предложения;
- б) издержек производства;
- в) цен конкурентов.

**15. Целью предпринимательства в гостиничном бизнесе является:**

- 1. Систематическое получение прибыли
- 2. Продажа товаров и оказание услуг
- 3. Удовлетворение потребностей клиентов

**16. Оказание услуг в гостиницах относится к:**

1. Финансовому предпринимательству
2. Производственному предпринимательству
3. Коммерции

**18. Коммерция как сфера предпринимательства в туризме — это:**

1. Туроперейтинг
2. Гостиничная деятельность
3. Турагентская деятельность

**19. Конкуентоспособность гостиницы – это:**

1. Относительная характеристика, которая выражает отличия развития данной гостиницы от развития гостиниц-конкуентов по степени удовлетворения своими услугами потребностей туристов.
2. Относительная характеристика, которая выражает отличия развития данной гостиницы от развития гостиниц-конкуентов по степени эффективности бизнеса.
3. Относительная характеристика, которая характеризует возможности и динамику приспособления гостиницы к условиям рыночной конкуренции.

**20. Угроза риска существует:**

1. Исключительно для предприятий отдельных отраслей сферы туризма
2. Исключительно для вновь организуемых предприятий индустрии гостеприимства
3. Для организаций индустрии гостеприимства всех форм и отраслей

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**  
**«ЭЛЕКТИВНЫЕ КУРСЫ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ  
И СПОРТУ»**

для студентов **1-3 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным  
бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. Пояснительная записка.   |    |
| 1.1. Наименование дисциплины (модуля).  | 4  |
| 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы   | 4  |
| 1.3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.  | 5  |
| 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. | 6  |
| 2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.   | 7  |
| 2.1. Тематический план  | 7  |
| 2.2. Содержание дисциплины  | 8  |
| 2.3. Тематика самостоятельной работы  | 15 |
| 3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).   | 16 |
| 4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).   | 16 |
| 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).   | 46 |
| 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).  | 46 |
| 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля).  | 47 |
| 8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем  | 47 |
| 9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).   | 48 |

## 1. Пояснительная записка

### 1.1 Наименование дисциплины. «Элективные дисциплины по физической культуре и спорту»

Элективные дисциплины по физической культуре и спорту как составная часть общей культуры и профессиональной подготовки студента в период обучения в университете, входит обязательным разделом в базовую часть дисциплин, значимость которого проявляется через гармонизацию духовных и физических сил, формирование таких общечеловеческих ценностей, как здоровье, физическое и психическое благополучие, физическое совершенство.

Результатом образования в области элективных дисциплин по физической культуре и спорту должно быть создание у студентов устойчивой мотивации и потребности в выборе здорового образа жизни, в физическом самосовершенствовании, приобретении личного опыта творческого использования средств и методов физической культуры, в достижении достаточного уровня психофизической подготовленности.

Реализация программы по модулю «Элективные дисциплины по физической культуре и спорту» направлена на:

- повышение уровня теоретических знаний студентов в формировании навыков здорового образа жизни;
- достижение целостности знаний в области физической культуры, направленных на профессионально-личностное развитие будущего специалиста, его профессиональной компетенции;
- ориентацию всех видов программного материала на решение задач обучения студентов умениям физической самоподготовки, самосовершенствованию средствами физической культуры;
- учет профессиональной направленности университета, кадрового потенциала преподавателей физической культуры, специфики организации учебного процесса и возможностей материально-технической базы.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| № п/п | компетенции | Коды направлений подготовки | Наименования направлений подготовки | Содержание  |
|-------|-------------|-----------------------------|-------------------------------------|---|
| 1.    | УК - 7      | 43.03.03                    | «Гостиничное дело»                  | Способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности |

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

| Код компетенции | Результаты освоения ООП<br>Содержание компетенций | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|-----------------|---|---|
|-----------------|---|---|

|      |   |   |
|------|---|---|
| УК-7 | Способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | <p><b>Знать:</b> Роль физической культуры в подготовке будущего специалиста; Методику использования видов двигательной активности в процессе учебной и профессиональной деятельности; Основы обучения двигательным действиям; Основы развития и совершенствования физических качеств; Правила техники безопасности при выполнении упражнений;</p> <p><b>Уметь:</b> Применять средства физической культуры для освоения основных двигательных действий; Применять средства и методы для развития и совершенствования физических качеств;</p> <p><b>Владеть</b> средствами и методами физической культуры необходимыми для обеспечения полноценной жизнедеятельности;</p> |
|------|---|---|

### 1.3. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.

Модуль «Элективные дисциплины по физической культуре и спорту» в объеме 328 академических часов для очной формы обучения в форме практических занятий для обеспечения физической подготовленности обучающихся, в том числе профессионально-прикладного характера, уровня физической подготовленности для выполнения ими нормативов физической подготовленности.

Занятия проводятся согласно расписания на основе выбранного вида двигательной активности в учебном модуле.

Элективные дисциплины по физической культуре входит в базовую часть цикла дисциплин подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» очной формы обучения.

Дисциплина изучается на: 1 курсе - 1, 2 семестрах; 2 курсе - 4 семестре; 3 курсе - 5,6 семестрах.

### 1.4 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 трудоемкость дисциплины «Элективные дисциплины по физической культуре и спорту» составляет 328 академических часов.

#### Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах).

| Объем дисциплины  | Всего часов<br>для очной формы обучения |
|---|---|
| Общая трудоемкость дисциплины   | 328                                     |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего) | 318,75                                  |

|   |        |
|---|--------|
| Аудиторная работа (всего):  | 318,75 |
| в т. числе:   |        |
| Лекции  | -      |
| Практические занятия  | 318    |
| Иная контактная работа  | 0,75   |
| Групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем |        |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего)  | 9,25   |
| Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)   | зачет  |

**2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

| Виды учебной деятельности                                  | Всего часов   |               |                        | Форма промежуточной аттестации |
|--|---------------|---------------|------------------------|--------------------------------|
|  |               | аудиторная    | Самостоятельная работа |                                |
| <b>Контактная работа, аудиторные занятия, в том числе:</b> | <b>318,75</b> |               |                        |                                |
| Лекции   | -             | -             | -                      | -                              |
| Практические занятия                                       | 318           | 318           | -                      | -                              |
| Иная контактная работа                                     | 0,75          | 0,75          | -                      | -                              |
| <b>Самостоятельная работа</b>                              | <b>9,25</b>   | -             | <b>9,25</b>            | -                              |
| <b>Виды промежуточной аттестации</b>                       |               |               | -                      | <b>зачет</b>                   |
| <b>Общая трудоёмкость, часы</b>                            | <b>328</b>    | <b>318,75</b> | <b>9,25</b>            |                                |

| Виды учебной деятельности                                  | Всего часов   | семестры |             |   |             |          |             |
|--|---------------|----------|-------------|---|-------------|----------|-------------|
|  |               | 1        | 2           | 3 | 4           | 5        | 6           |
| <b>Контактная работа, аудиторные занятия, в том числе:</b> | <b>318,75</b> | 64       | 64          | - | 64          | 63       | 63          |
| Лекции   | -             | -        | -           | - | -           | -        | -           |
| Практические занятия                                       | 318           | 64       | 64          | - | 64          | 63       | 63          |
| <b>Иная контактная работа</b>                              | <b>0,75</b>   |          | <b>0,25</b> |   | <b>0,25</b> |          | <b>0,25</b> |
| <b>Самостоятельная работа</b>                              | <b>9,25</b>   | <b>2</b> | <b>1,75</b> | - | <b>1,75</b> | <b>2</b> | <b>1,75</b> |



|                          |     |    |    |  |    |    |    |
|--------------------------|-----|----|----|--|----|----|----|
| Общая трудоёмкость, часы | 328 | 66 | 66 |  | 66 | 65 | 65 |
|--------------------------|-----|----|----|--|----|----|----|

## 2.1. Тематический план

| Темы   | Количество часов   |             |                   |                           |
|--|--------------------|-------------|-------------------|---------------------------|
|  | Аудиторные занятия |             |                   | Самос-<br>тоят.<br>работа |
|  | Всего              | в том числе |                   |                           |
|  |                    | Лекции      | Практ.<br>занятия |                           |
| <b>Модуль «Элективные дисциплины по физической культуре»</b> |                    |             |                   |                           |
| Практические занятия на основе вида двигательной активности  | 327,25             | -           | 318               | 9,25                      |
| Иная контактная работа                                       | 0,75               |             | 0,75              |                           |
| Итого часов  | <b>328</b>         |             | <b>318,75</b>     | <b>9,25</b>               |

## 2.2. Содержание дисциплины

Модуль «Элективные дисциплины по физической культуре и спорту» включают элективные практические занятия на основе избранного обучающимся вида двигательной активности (вида спорта) с профессионально-прикладной направленностью. Содержание модуля направлено на решения таких задач, как: приобретение опыта творческой практической деятельности, развитие самостоятельности, повышение уровня двигательных способностей, функционального состояния организма, достижение физического совершенствования, формирования физических качеств и индивидуальных свойств личности.

| № п/п | Наименование вида двигательной активности                      | Содержание  |
|-------|--|---|
| 1.    | Общезначительная подготовка с основами атлетической гимнастики | Ознакомление с правилами техники безопасности. Общая физическая подготовка (совершенствование двигательных действий, воспитание физических качеств). Средства и методы ОФП: строевые упражнения, общеразвивающие упражнения без предметов, с предметами. Упражнения для воспитания силы: упражнения с отягощением, соответствующим собственному весу, весу партнера и его противодействию, с сопротивлением упругих предметов (эспандеры и резиновые амортизаторы), с отягощением (гантели, набивные мячи). Упражнения для воспитания выносливости: упражнения или элементы с постепенным увеличением времени их выполнения. Упражнения для воспитания гибкости. Методы развития гибкости: активные (простые, пружинящие, маховые), пассивные (с самозахватами или с помощью партнера). Упражнения для воспитания ловкости. Методы воспитания ловкости. Использование подвижных игр, гимнастических упражнений. Упражнения для воспитания быстроты. |

|    |                              |  |
|----|------------------------------|--|
|    |                              | Совершенствование двигательных реакций повторным реагированием на различные (зрительные, звуковые, тактильные) сигналы. Методика оценки уровня функционального и физического состояния организма.  |
| 2. | Атлетическая гимнастика      | Ознакомление с правилами техники безопасности. Изучение методических основ выполнения упражнений на тренажерах. Техника безопасности выполнения отдельных упражнений на тренажерах. Локальность воздействия отдельных упражнений на группы мышц. Разучивание и выполнение комплексов упражнений различного уровня воздействия. Упражнения для укрепления мышц из положения лёжа и сидя с партнёром и без (нижнего, верхнего и среднего отделов брюшного пресса). Использование тренажёрных снарядов (набивные мячи, эспандеры, гимнастические скакалки) для работы на мышцы брюшного пресса и спины. Работа на специализированных тренажёрах.  |
| 3. | Плавание. Начальное обучение | Ознакомление с правилами техники безопасности. Изучение подготовительных упражнений для освоения с водой, подводящие, имитационные упражнения для освоения гребковых движений работы рук и ног, согласования движений в способах плавания. Изучение основ техники спортивных способов плавания, кроль на груди и кроль на спине. Обучение технике стартов поворотов. Игры развлечения на воде. Общеразвивающие упражнения в воде для развития основных физических качеств.   |
| 4. | Спортивное плавание          | Ознакомление с правилами техники безопасности. Общеразвивающие упражнения в воде для развития основных физических качеств. Имитационные упражнения. Упражнения для разучивания и совершенствования техники спортивных способов плавания, старта с тумбочки, старта в плавании кролем на спине, поворотов в данных спортивных способах плавания. Упражнения спортивной тренировки пловца. Плавание с использованием равномерного, переменного, интервального методов. Проплывание отрезков и дистанций с использованием повторного метода. Соревновательный и контрольный методы. Игровые задания. Правила соревнований. Судейство. Профессионально-прикладная физическая подготовка обучающихся средствами плавания. |
| 5  | ОФП с основами волейбола     | Ознакомление с правилами техники безопасности. Общая физическая подготовка (совершенствование двигательных действий, воспитание физических качеств). Средства и методы ОФП: строевые упражнения,   |

|    |                             |  |
|----|-----------------------------|--|
|    |                             | <p>общеразвивающие упражнения без предметов, с предметами. Техника перемещений (ходьба; бег; скачок). Поддачи (нижняя прямая; нижняя боковая; верхняя прямая; верхняя боковая). Передачи (вперед; назад). Нападающий удар. Прием мяча (снизу двумя руками; снизу одной рукой). Блок. Тактика игры (тактика защиты; тактика нападения). Учебная игра. Общая физическая и специальная физическая подготовка волейболиста. Профессионально-прикладная физическая подготовка обучающихся средствами волейбола.</p>   |
| 6. | Волейбол                    | <p>Ознакомление с правилами техники безопасности. Правила соревнований. Техника перемещений (ходьба; бег; скачок). Поддачи (нижняя прямая; нижняя боковая; верхняя прямая; верхняя боковая). Передачи (вперед; назад). Нападающий удар. Прием мяча (снизу двумя руками; снизу одной рукой). Блок. Тактика игры (тактика защиты; тактика нападения). Учебная игра. Общая физическая и специальная физическая подготовка волейболиста. Профессионально-прикладная физическая подготовка обучающихся средствами волейбола.</p>  |
| 7. | ОФП с основами с баскетбола | <p>Ознакомление с правилами техники безопасности. Общая физическая подготовка (совершенствование двигательных действий, воспитание физических качеств). Средства и методы ОФП: строевые упражнения, общеразвивающие упражнения без предметов, с предметами. Правила соревнований. Техника перемещений (ходьба; бег; приставные шаги; прыжки; остановки; повороты). Техника нападения (ловля мяча; передача мяча; ведение мяча; броски). Техника защиты (выбивание; вырывание; накрывание; перехват; овладение мячом, отскочившим от щита или корзины). Тактика игры (тактика нападения; индивидуальные действия с мячом и без мяча; групповые взаимодействия). Учебная игра. Общая физическая и специальная физическая подготовка баскетболиста. Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов средствами баскетбола.</p> |
| 8. | Баскетбол                   | <p>Ознакомление с правилами техники безопасности. Правила соревнований. Техника перемещений (ходьба; бег; приставные шаги; прыжки; остановки; повороты). Техника нападения (ловля мяча; передача мяча; ведение мяча; броски). Техника защиты (выбивание; вырывание; накрывание; перехват; овладение мячом, отскочившим от щита или корзины). Тактика игры (тактика нападения; индивидуальные действия с мячом и без мяча; групповые взаимодействия). Учебная игра. Общая физическая и специальная физическая подготовка баскетболиста.</p>   |

|     |                                    |   |
|-----|------------------------------------|---|
|     |                                    | Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов средствами баскетбола.   |
| 9.  | Мини - футбол                      | Ознакомление с правилами техники безопасности. Правила соревнований. Техника игры (передвижения: бег, ходьба, остановки, повороты, прыжки; удары по мячу: ногой, головой; ведение мяча; обманные движения (финты); прием мяча (остановка). Тактика игры. Учебная игра. Общая физическая и специальная физическая подготовка футболиста. Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов средствами футбола.  |
| 10. | ОФП с основами с бадминтона        | Ознакомление с правилами техники безопасности. Общая физическая подготовка (совершенствование двигательных действий, воспитание физических качеств). Средства и методы ОФП: строевые упражнения, общеразвивающие упражнения без предметов, с предметами. Правила соревнований. Освоение техники основных технических приемов в бадминтоне (стойки, подачи, удары, перемещения). Тактика игры, особенности парной игры. Особенности смешанной игры. Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов средствами бадминтона.  |
| 11. | Бадминтон                          | Ознакомление с правилами техники безопасности. Освоение техники основных технических приемов в бадминтоне. (стойки, подачи, удары, перемещения. Тактика игры, Особенности парной игры. Особенности смешанной игры. Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов средствами бадминтона.  |
| 12. | ОФП с основами настольного тенниса | Ознакомление с правилами техники безопасности. Общая физическая подготовка (совершенствование двигательных действий, воспитание физических качеств). Средства и методы ОФП: строевые упражнения, общеразвивающие упражнения без предметов, с предметами. Правила соревнований. Упражнения с мячом и ракеткой. Основные положения теннисиста. Способы удержания ракетки. Удары по мячу. Вращение мяча. Исходные положения, выбор места. Способы перемещения. Шаги, прыжки, выпады, броски. Подачи. Тактика одиночных игр. Игра в защите. Основные тактические комбинации. Основы тренировки теннисиста. Тренировка двигательных реакций. Игра у стола. Игровые комбинации. |
| 13. | Настольный теннис                  | Ознакомление с правилами техники безопасности. Правила соревнований. Способы удержания ракетки. Жесткий хват, мягкий хват, хват «пером». Разновидности хватки «пером», «малые клещи», «большие клещи». Удары  |

|     |                                       |  |
|-----|---------------------------------------|--|
|     |                                       | <p>по мячу накатом. Удар по мячу с полулета, удар подрезкой, срезка, толчок. Игра в ближней и дальней зонах. Вращение мяча. Основные положения теннисиста. Исходные положения, выбор места. Способы перемещения. Шаги, прыжки, выпады, броски. Одношажные и двухшажные перемещения. Подача (четыре группы подач: верхняя, боковая, нижняя и со смешанным вращением). Поддачи: короткие и длинные. Подача накатом, удары слева, справа, контрнакат (с поступательным вращением). Удары: накатом с подрезанного мяча, накатом по короткому мячу, крученая «свеча» в броске. Тактика одиночных игр. Игра в защите. Основные тактические комбинации. Применение подач с учетом атакующего и защищающего соперника. Основы тренировки теннисиста. Специальная физическая подготовка. Упражнения с мячом и ракеткой. Вращение мяча в разных направлениях. Тренировка двигательных реакций. Атакующие удары (имитационные упражнения) и в игре. Передвижения у стола (скрестные и приставные шаги, выпады вперед, назад и в стороны). Тренировка удара: накатом у стенки, удары на точность. Игра у стола. Игровые комбинации. Подготовка к соревнованиям (разминка общая и игровая).</p> |
| 14. | ОФП с основами ритмической гимнастики | <p>Ознакомление с правилами техники безопасности.</p> <p>Общая физическая подготовка (совершенствование двигательных действий, воспитание физических качеств). Средства и методы ОФП: строевые упражнения, общеразвивающие упражнения без предметов, с предметами. Изучение базовых элементов техники движений. Построение занятия, требования к частям. Развитие основных физических качеств, разучивание и совершенствование различных комбинаций в ритмической гимнастики.</p> <p>Общеразвивающие упражнения в сочетании с танцевальными движениями на основе базовых шагов под музыкальное сопровождение. Разучивание комплексов упражнений силовой направленности, локального воздействия на различные группы мышц.</p> <p>Упражнения локального и регионального характера, упражнения на равновесие, изометрические упражнения с максимальным мышечным напряжением из различных исходных положений.</p> <p>Основы методики развития гибкости. Разучивание и совершенствование упражнений из различных видов стретчинга: пассивного и активного, динамического и статического. Рекомендации к составлению комплексов упражнений по совершенствованию отдельных физических</p> |

|     |                              |  |
|-----|------------------------------|--|
|     |                              | качеств с учетом имеющихся отклонений в состоянии здоровья.  |
| 15. | Ритмическая гимнастика       | <p>Ознакомление с правилами техники безопасности.</p> <p>Изучение базовых элементов техники движений. Построение занятия, требования к частям. Развитие основных физических качеств, разучивание и совершенствование различных комбинаций в ритмической гимнастики.</p> <p>Общеразвивающие упражнения в сочетании с танцевальными движениями на основе базовых шагов под музыкальное сопровождение. Разучивание комплексов упражнений силовой направленности, локального воздействия на различные группы мышц.</p> <p>Упражнения локального и регионального характера, упражнения на равновесие, изометрические упражнения с максимальным мышечным напряжением из различных исходных положений.</p> <p>Основы методики развития гибкости. Разучивание и совершенствование упражнений из различных видов стретчинга: пассивного и активного, динамического и статического. Рекомендации к составлению комплексов упражнений по совершенствованию отдельных физических качеств с учетом имеющихся отклонений в состоянии здоровья.</p>   |
| 16. | ОФП с основами Микс-Аэробики | <p>Ознакомление с правилами техники безопасности.</p> <p>Общая физическая подготовка (совершенствование двигательных действий, воспитание физических качеств).</p> <p>Средства и методы ОФП: строевые упражнения, общеразвивающие упражнения без предметов, с предметами.</p> <p>Изучение базовых элементов техники движений. Построение занятия, требования к частям. Развитие основных физических качеств, разучивание и совершенствование различных комбинаций аэробики различных направлений.</p> <p>Средства танцевальной аэробики с элементами шейпинга: общеразвивающие упражнения в сочетании с танцевальными движениями на основе базовых шагов под музыкальное сопровождение. Разучивание комплексов упражнений силовой направленности, локального воздействия на различные группы мышц.</p> <p>Фитбол-аэробика: Особенности содержания занятий по фитбол-аэробике. Упражнения локального и регионального характера, упражнения на равновесие, изометрические упражнения с максимальным мышечным напряжением из различных исходных положений.</p> <p>Степ-аэробика: обучение различным вариантам шагов с подъемом на платформу (гимнастическую скамейку) и</p> |

|     |               |   |
|-----|---------------|---|
|     |               | <p>спуском с нее, танцевальным движениям, переходам с изменением ритма и направления движений.</p> <p>Основы методики развития гибкости. Разучивание и совершенствование упражнений из различных видов стретчинга: пассивного и активного, динамического и статического. Рекомендации к составлению комплексов упражнений по совершенствованию отдельных физических качеств с учетом имеющихся отклонений в состоянии здоровья.</p>   |
| 17. | Микс-Аэробика | <p>Ознакомление с правилами техники безопасности.</p> <p>Изучение базовых элементов техники движений. Построение занятия, требования к частям. Развитие основных физических качеств, разучивание и совершенствование различных комбинаций аэробики различных направлений.</p> <p>Средства танцевальной аэробики с элементами шейпинга: общеразвивающие упражнения в сочетании с танцевальными движениями на основе базовых шагов под музыкальное сопровождение. Разучивание комплексов упражнений силовой направленности, локального воздействия на различные группы мышц.</p> <p>Фитбол-аэробика: Особенности содержания занятий по фитбол-аэробике. Упражнения локального и регионального характера, упражнения на равновесие, изометрические упражнения с максимальным мышечным напряжением из различных исходных положений.</p> <p>Степ-аэробика: обучение различным вариантам шагов с подъемом на платформу (гимнастическую скамейку) и спуском с нее, танцевальным движениям, переходам с изменением ритма и направления движений.</p> <p>Основы методики развития гибкости. Разучивание и совершенствование упражнений из различных видов стретчинга: пассивного и активного, динамического и статического. Рекомендации к составлению комплексов упражнений по совершенствованию отдельных физических качеств с учетом имеющихся отклонений в состоянии здоровья.</p> |
| 18. | Самооборона   | <p>Общеразвивающие упражнения без предметов и с предметами. Упражнения для формирования правильной осанки. Упражнения для развития координации и точности движений. Упражнения для развития вестибулярного аппарата. Упражнения для развития ловкости. Развитие быстроты. Бег на короткие дистанции. Челночный бег.</p> <p>Развитие выносливости. Бег на длинные дистанции. Владение навыками самообороны. Кувырки, падения.</p> <p>Удары рукой и ногой. Прямой удар. Удар снизу. Удар сбоку.</p>   |

|     |                              |   |
|-----|------------------------------|---|
|     |                              | Удары ногой сбоку и назад. Защитные действия руками и ногами. Подставка предплечья. Болевые приемы. Загиб руки за спину. Сваливание для связывания. Рычаг руки наружу и внутрь. Броски. Задняя подножка. Бросок через спину. Освобождение от захватов противника. Освобождение от захвата рук. Освобождение от захвата за шею спереди. Освобождение от захвата туловища и рук сзади. Освобождение от захвата туловища спереди.  |
| 19. | Рукопашный бой               | Основные стойки и позиции: ритуальные, информационные, тренировочные, боевые. Удары руками: прямой, боковой, апперкот, удары локтем. Удары в движении. Серии ударов. Удары ногами. Передвижение с нанесением ударов руками и ногами. Обучение защите от ударов руками и ногами. Блоки, уклоны, нырки, сбивы, уходы, захваты, встречные удары. Приемы страховки и само страховки при падении. Борьба в стойке: приемы выведения из равновесия, бросковая техника, освобождение от захватов. Борьба в партере: позиции удержания, контроль, перевороты, болевые и удушающие приемы. |
| 20. | ОФП с основами Zumba-fitness | Ознакомление с правилами техники безопасности. Общая физическая подготовка (совершенствование двигательных действий, воспитание физических качеств). Средства и методы ОФП: строевые упражнения, общеразвивающие упражнения без предметов, с предметами. Разучивание базовых шагов ритмов программы зумба: танго, кебрадита, сока, фламенко, самба. Разучивание техники фитнес танцев. Разучивание силового комплекса и стрейтчинга на гимнастических ковриках. – Кардиотренировка.   |
| 21. | Zumba-fitness                | Разучивание базовых шагов ритмов программы зумба: танго, кебрадита, сока, фламенко, самба.<br>Разучивание техники фитнес танцев "Nabaneros", сока "Zoka Zumba"; кебрадита "Quiebra"; фламенко "Lolita"; самба "Alegria", меренга "El amore, el amore", кумбия "Bla bla bla", реггетон "Zumba tami", сальса "Gozando".<br>Разучивание силового комплекса и стрейтчинга на гимнастических ковриках.<br>Кардиотренировка.  |

### 2.3. Тематика самостоятельной работы

| № п/п | Наименование темы                                | Тематика самостоятельной работы   |
|-------|--|---|
|       | Практические занятия на основе вида двигательной | Методические основы самостоятельных занятий физическими упражнениями.<br>Составление комплекса упражнений оздоровительной |



|   |            |  |
|---|------------|--|
| 1 | активности | направленности.  |
|   |            | Методы самоконтроля в занятиях физическими упражнениями  |
|   |            | Методика составления комплексов упражнений в избранном виде двигательной активности  |
|   |            | Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов. Физическая культура и спорт в профессиональной деятельности специалиста. Составление комплекса упражнений производственной гимнастики. |

Для обучающихся **специальной медицинской группы** используются средства корригирующей и оздоровительно-профилактической направленности. В занятиях используется индивидуально-дифференцированный подход в зависимости от уровня функциональной и физической подготовленности, характера и выраженности структурных и функциональных нарушений в организме, вызванных временными или постоянными патологическими факторами. Для данной категории обучающихся в занятиях есть ограничения двигательной нагрузки с учетом имеющихся противопоказаний, обусловленных конкретным заболеванием и в соответствии с рекомендациями врача. Используются статические и динамические дыхательные упражнения, общеразвивающие упражнения, упражнения в расслаблении, статико-динамические упражнения, упражнения в равновесии, на координацию движений, подвижные игры с различной психофизической нагрузкой, элементы стретчинга, фитбола, аэробики, пилатеса, йоги. Методики дыхательных гимнастик.

Студенты, временно освобожденные по состоянию здоровья (четвертой функциональной группы здоровья) выполняют индивидуальные проектные задания по темам:

1 семестр. Диагноз и краткая характеристика заболевания студента. Влияние заболевания на личную работоспособность и самочувствие. Место ЛФК в поддержании здоровья.

2 семестр. Медицинские противопоказания при занятиях физическими упражнениями и применения других средств физической культуры при данном заболевании (диагнозе). Физическая реабилитация и рекомендуемые средства лечебной и оздоровительной физической культуры при данном заболевании (диагнозе).

4 семестр. Реализация компонентов здорового образа жизни студента с учетом имеющихся отклонений в состоянии здоровья.

5 семестры. Оздоровительная физическая культура и ее место в поддержании работоспособности.

6 семестр. Реализация здоровьесберегающих технологий с учетом показателей физического состояния и имеющегося отклонения в здоровье.

### **3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.**

- Материалы лекций;
- Учебно-методическая литература;
- Информационные ресурсы «Интернета»;
- Методические рекомендации и указания;
- Фонды оценочных средств.

### **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 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.

| 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 |  |
| «Элективная дисциплина по физической культуре и спорту»<br>Практические занятия на основе вида двигательной активности | УК – 7   | Контрольные упражнения - задания<br>Учебные проекты   | Тестирование                    | зачет                           | Контрольные упражнения по виду двигательной активности<br><br>Тесты для оценки физической подготовленности |

#### 4.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

##### *Показатели и критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования*

Критерии оценки формируются в два этапа:

1-й этап: определение критериев оценки отдельно формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания 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.

**Критерии определения сформированности компетенций на итоговой аттестации по дисциплине**

| <i>Компетенции</i>  | <i>Этапы формирования</i>               | <i>Показатели сформированности</i>  | <i>Средства и критерии оценки</i>              |
|---|---|---|--|
| <p align="center">УК -7<br/>Способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p> | Ориентировочный (начальный)             | <p><b>Знать:</b> Роль физической культуры в подготовке будущего специалиста;<br/>Методику использования видов двигательной активности в процессе учебной и профессиональной деятельности;<br/>Основы обучения двигательным действиям;<br/>Основы развития и совершенствования физических качеств;<br/>Правила техники безопасности при выполнении упражнений;</p> | Посещение практических занятий не менее 80%    |
|   | Деятельностный (Основной)               | <p><b>Уметь:</b> Применять средства физической культуры для освоения основных двигательных действий;<br/>Применять средства и методы для развития и совершенствования физических качеств;</p>   | Комплексы упражнений<br>Контрольных упражнений |
|   | Контрольно-корректирующий (завершающий) | <p><b>Владеть</b> средствами и методами физической культуры необходимыми для обеспечения полноценной жизнедеятельности;</p>   | Выполнение тестов физической подготовленности  |

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

**Контрольные упражнения – задания Модуля «Элективные дисциплины по физическим культурам»**

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

Перечень проверяемых компетенций:

УК – 7 Способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

**КОНТРОЛЬНЫЕ УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ФИЗИЧЕСКОЙ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ  
для студентов 1 – 3 курсов  
Элективная дисциплина БАСКЕТБОЛ**

**1 курс**

| Контрольное упражнение |   | Нормативы и оценки |     |     |     |     |         |     |     |     |     |
|------------------------|---|--------------------|-----|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|-----|
|                        |   | Мужчины            |     |     |     |     | женщины |     |     |     |     |
|                        |   | 5                  | 4   | 3   | 2   | 1   | 5       | 4   | 3   | 2   | 1   |
| 1.                     | Прыжок в длину с места (см)                         | 235                | 225 | 220 | 205 | 190 | 190     | 180 | 170 | 160 | 150 |
| 2.                     | Ведение с последующим броском после двух шагов      | 5                  | 4   | 3   | 2   | 1   | 5       | 4   | 3   | 2   | 1   |
| 3.                     | Штрафные броски. Количество попаданий из 10 бросков | 5                  | 4   | 3   | 2   | 1   | 5       | 4   | 3   | 2   | 1   |

**2 курс**

| Контрольное упражнение |  | Нормативы и оценки |      |      |      |      |         |      |      |      |      |
|------------------------|--|--------------------|------|------|------|------|---------|------|------|------|------|
|                        |  | Мужчины            |      |      |      |      | женщины |      |      |      |      |
|                        |  | 5                  | 4    | 3    | 2    | 1    | 5       | 4    | 3    | 2    | 1    |
| 1.                     | Перемещения различными способами вокруг штрафной зоны                            | 16,0               | 16,5 | 17,5 | 18,5 | 19,5 | 17,5    | 18,0 | 18,5 | 19,5 | 20,5 |
| 2.                     | Ведение с изменением направления (змейка) с последующим броском после двух шагов | 5                  | 4    | 3    | 2    | 1    | 5       | 4    | 3    | 2    | 1    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3. | Штрафные броски. Количество попаданий из 10 бросков | 6 | 5 | 4 | 3 | 1 | 6 | 5 | 4 | 3 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

### 3 курс

| Контрольное упражнение |  | Нормативы и оценки |      |      |      |      |         |      |      |      |      |
|------------------------|--|--------------------|------|------|------|------|---------|------|------|------|------|
|                        |  | Мужчины            |      |      |      |      | женщины |      |      |      |      |
|                        |  | 5                  | 4    | 3    | 2    | 1    | 5       | 4    | 3    | 2    | 1    |
| 1.                     | Перемещения различными способами вокруг штрафной зоны                            | 15,5               | 16,0 | 17,0 | 18,0 | 19,0 | 17,5    | 18,0 | 18,5 | 19,0 | 20,0 |
| 2.                     | Ведение с изменением направления (змейка) с последующим броском после двух шагов | 6                  | 5    | 3    | 2    | 1    | 6       | 4    | 3    | 2    | 1    |
| 3.                     | Штрафные броски. Количество попаданий из 10 бросков                              | 6                  | 5    | 4    | 3    | 2    | 6       | 5    | 4    | 3    | 2    |

### Требования к выполнению контрольных упражнений По элективной дисциплине баскетбол

#### 1. Прыжок в длину с места. (для 1 курса)

Прыжок выполняется толчком двумя ногами в соответствующем секторе для прыжков. Место отталкивания должно обеспечивать хорошее сцепление с обувью. Участник принимает ИП: ноги на ширине плеч, ступни параллельно, носки ног перед линией отталкивания. Одновременным толчком двух ног выполняется прыжок вперед. Мах руками допускается.

Измерение производится по перпендикулярной прямой от места отталкивания любой ногой до ближайшего следа, оставленного любой частью тела участника. Участнику предоставляются три попытки. В зачет идет лучший результат.

**Ошибки** (попытка не засчитывается): заступ за линию отталкивания или касание ее; выполнение отталкивания с предварительного подскока; отталкивание ногами поочередно.

#### 1. Перемещения различными способами вокруг штрафной зоны. (для 2 и 3 курса)

По периметру баскетбольной штрафной зоны стандартного размера расставить 4 конуса (по внешним углам зоны). Все перемещения выполнять лицом к противоположному щиту. Высокий старт из-за лицевой линии слева от щита, правая рука на конусе. По сигналу

начинать перемещения приставным шагом в защитной стойке правым боком (коснуться конуса левой рукой), затем вперед до штрафной линии (коснуться конуса левой рукой), затем приставным шагом левым боком в защитной стойке вдоль штрафной линии (коснуться конуса правой рукой), затем спиной вперед до лицевой линии (коснуться конуса правой рукой). Второй круг выполнять в обратном направлении: вперед, правым боком, спиной вперед, левым боком. На каждой смене передвижения – коснуться конуса рукой.

Время выполнения в секундах: от стартового сигнала до последнего касания конуса.

**Ошибки:** Перемещения неуказанным способом, нарушение границ штрафной зоны.

## **2. Ведение с последующим броском после двух шагов.** (для 1 курса)

Ведение мяча справа и слева от центральной линии с последующим выполнением броска после двух шагов соответствующей рукой. Выполнять по 3 раза с левой и правой стороны. Считается количество попаданий (из 6 бросков). Засчитываются попадания, выполненные без игровых нарушений. Каждый участник выполняет по 3 попытки. Фиксируется лучший результат.

**Ошибки:** Нарушение двушажного ритма (1 или 3 шага), выполнение шагов не в той последовательности, броски в кольцо разноименной рукой, пробежки, нарушения техники ведения.

## **2. Ведение с изменением направления (змейка) с последующим броском после двух шагов.** (для 2 и 3 курсов)

Поставить по 5 конусов с правой и левой стороны площадки (расстояние между конусами 2 метра). Выполнять по 3 раза с левой и правой стороны. Ведение мяча с изменением направления (змейка) дальней рукой от конуса и бросок после двух шагов соответствующей рукой. Считается количество попаданий (из 6 бросков). Засчитываются попадания, выполненные без игровых нарушений. Каждый участник выполняет по 3 попытки. Фиксируется лучший результат.

**Ошибки:** Нарушение двушажного ритма (1 или 3 шага), выполнение шагов не в той последовательности, броски в кольцо разноименной рукой, пробежки, нарушения техники ведения.

## **3. Штрафные броски. Количество попаданий из 10 бросков.**

Выполнить 10 штрафных бросков без игровых нарушений. Попадание с нарушением не засчитывается. Каждый участник выполняет по 3 попытки. Фиксируется лучший результат.

**Ошибки:** Заступ штрафной линии.

**Элективная дисциплина БАДМИНТОН**

| <b>Контрольное упражнение</b> |  | <b>Нормативы и оценки</b>   |  |          |          |          |
|-------------------------------|--|-----------------------------|--|----------|----------|----------|
|                               |  | <b>1 КУРС</b>               |  |          |          |          |
|                               |  | <b>5</b>                    | <b>4</b>   | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| <b>1.</b>                     | Выполнение подачи открытой стороной ракетки, количество попаданий в квадрат подачи | 10                          | 8  | 6        | 3        | Менее 3  |
| <b>2.</b>                     | Выполнение подачи закрытой стороной ракетки, количество попаданий в квадрат подачи | 10                          | 8  | 6        | 3        | Менее 3  |
| <b>3.</b>                     | Двусторонняя игра через сетку, количество ударов над сеткой без потери волана      | 50 ударов без потери волана | 35   | 20       | 10       | Менее 10 |
| <b>Контрольное упражнение</b> |  | <b>2 КУРС</b>               |  |          |          |          |
|                               |  | <b>5</b>                    | <b>4</b>   | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
|                               |  | <b>1.</b>                   | Выполнение подачи открытой стороной ракетки, количество попаданий в квадрат подачи | 10       | 9        | 8        |
| <b>2.</b>                     | Выполнение подачи закрытой стороной ракетки, количество попаданий в квадрат подачи | 10                          | 9  | 8        | 7        | Менее 5  |
| <b>3.</b>                     | Двусторонняя игра через сетку, количество ударов над сеткой без потери волана      | 60 ударов без потери волана | 50   | 40       | 30       | Менее 20 |
| <b>Контрольное упражнение</b> |  | <b>3 КУРС</b>               |  |          |          |          |
|                               |  | <b>5</b>                    | <b>4</b>   | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
|                               |  | <b>1.</b>                   | Выполнение подачи открытой стороной ракетки, количество попаданий в квадрат подачи | 10       | 9        | 8        |
| <b>2.</b>                     | Выполнение подачи закрытой стороной ракетки, количество попаданий в квадрат подачи | 10                          | 9  | 8        | 7        | Менее 6  |
| <b>3.</b>                     | Двусторонняя игра через сетку, количество ударов над сеткой без потери волана      | 70 ударов без потери волана | 60   | 50       | 40       | Менее 30 |

**Требования к выполнению контрольных упражнений**

## По элективной дисциплине бадминтон

### 1. подача открытой стороной ракетки (кол-во попаданий в зону подачи)

— введение волана в игру. Хватка «Открытая» — это значит, при любом ударе этой стороной рука с ракеткой как бы открывает туловище.

Основная стойка, ноги на ширине плеч. Левое плечо развернуто вперед. Волан держится в левой вытянутой вперед руке. Правая рука отведена назад вниз в сторону, потом энергичное движение кисти руки, и ракетка бьет по волану, выпущенному из левой руки. Одновременно с ударом корпус поворачивается влево, и тяжесть тела передается на левую ногу. Ракетка движется по инерции вперед вверх. (Движения похожи на те, которые проделывает волейболист при нижней подаче мяча.)

Выполнить 10 подач через сетку в правый квадрат подачи (без ошибок). Правильной считается подача, без технических ошибок, при которой волан приземляется в поле подачи. Попадание волана с нарушением не засчитывается. Каждый участник выполняет 1 подход. Фиксируется количество попаданий.

#### **Ошибки при подаче:**

1. Нельзя отрывать ногу от пола.
2. В момент удара ракетка не должна подниматься выше пояса игрока.

### 2. подача закрытой стороной ракетки (кол-во попаданий в зону подачи)

— введение волана в игру. «Закрытая» сторона — рука с ракеткой как бы закрывает туловище.

Основная стойка, ноги на ширине плеч. Правое плечо развернуто вперед. Волан держится в левой вытянутой вперед руке. Правая рука отведена назад вниз в сторону, потом энергичное движение кисти руки, и ракетка бьет по волану, выпущенному из левой руки. Одновременно с ударом корпус поворачивается вправо, и тяжесть тела передается на правую ногу. Ракетка движется по инерции вперед вверх.

Выполнить 10 подач через сетку в левый квадрат подачи (без ошибок). Правильной считается подача, без технических ошибок, при которой волан приземляется в поле подачи. Попадание волана с нарушением не засчитывается. Каждый участник выполняет 1 подход. Фиксируется количество попаданий.

#### **Ошибки при подаче:**

1. Нельзя отрывать ногу от пола.
2. В момент удара ракетка не должна подниматься выше пояса игрока.

### 3. Двухсторонняя игра справа/слева в парах без потери волана (кол-во раз)

Откидка - удар открытой и закрытой стороной ракетки по волану, находящемуся на уровне кромки сетки и ниже, который затем летит по высокой траектории.

Удар справа выполняют открытой стороной ракетки.

Из основной стойки разверните корпус вправо и немного отклоните его назад. Тяжесть тела на отставленной назад правой ноге. Рука с ракеткой чуть согнута в локте и отведена назад вверх. Ракетка должна встретить волан немного впереди корпуса. Когда волан приближается, рука с ракеткой делает хлесткий, свободный удар. Все время смотрите на подлетающий волан — это избавит от промахов.

Удар слева выполняют закрытой стороной ракетки.

Корпус поворачивается влево. Тяжесть тела переносится на левую ногу. Затем правая нога делает шаг вперед навстречу подлетающему волану. Одновременно ракетка отводится назад влево.

Вы смотрите на подлетающий волан и начинаете разворот корпуса в направлении удара. Руку с ракеткой выносите локтем вперед навстречу волану, распрямляете ее и хлестким движением бьете по волану.



С партнером через сетку технически правильно выполнить удары справа, слева. Уметь сочетать оба приема в двухсторонней игре через сетку. Учитывается количество ударов без потери волана.

**Ошибки:**

1. Одному и тому же испытуемому нельзя касаться волана (выполнять удар) подряд дважды.
2. Волан не должен коснуться пола (потеря волана).

**Контрольные упражнения по модулю «Элективные дисциплины по физической культуре».  
«ОФП с элементами атлетической гимнастики»  
1 курс**

Контрольные нормативы для девушек

| Упражнение                                       | Оценка в баллах |    |    |    |    |
|--|-----------------|----|----|----|----|
|  | 5               | 4  | 3  | 2  | 1  |
| Сгибание-разгибание рук в упоре лежа, количество | 12              | 11 | 9  | 7  | 4  |
| Приседания за 30 с, раз                          | 25              | 23 | 21 | 19 | 17 |
| Гиперэкстензия из положения лежа на животе, раз  | 55              | 47 | 36 | 25 | 20 |

Контрольные нормативы для юношей

| Упражнение  | Оценка в баллах |    |    |    |    |
|---|-----------------|----|----|----|----|
|   | 5               | 4  | 3  | 2  | 1  |
| Сгибание-разгибание рук на брусьях, количество          | 20              | 17 | 14 | 10 | 6  |
| Выпрыгивания из положения присед, количество раз в мин. | 45              | 35 | 25 | 20 | 10 |
| Гиперэкстензия из положения лежа на животе, раз         | 55              | 45 | 35 | 30 | 20 |

**Контрольные упражнения по модулю «Элективные дисциплины по физической культуре».  
«Атлетическая гимнастика»  
2-3 курс**

Контрольные нормативы для девушек

| Упражнение                                       | Оценка в баллах |    |    |    |    |
|--|-----------------|----|----|----|----|
|  | 5               | 4  | 3  | 2  | 1  |
| Сгибание-разгибание рук в упоре лежа, количество | 15              | 13 | 11 | 8  | 4  |
| Приседания за 30 с, раз                          | 30              | 28 | 26 | 24 | 22 |
| Гиперэкстензия из положения лежа на животе, раз  | 60              | 50 | 40 | 30 | 20 |

Контрольные нормативы для юношей

| Упражнение  | Оценка в баллах |    |    |    |    |
|---|-----------------|----|----|----|----|
|   | 5               | 4  | 3  | 2  | 1  |
| Сгибание-разгибание рук на брусьях, количество          | 25              | 21 | 17 | 13 | 9  |
| Выпрыгивания из положения присед, количество раз в мин. | 50              | 40 | 30 | 20 | 10 |
| Гиперэкстензия из положения лежа на животе, раз         | 60              | 50 | 40 | 30 | 20 |

**КОНТРОЛЬНЫЕ УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ**  
**для студентов 1-3 курсов**  
**Элективная дисциплина ВОЛЕЙБОЛ**  
**1 курс**

| Контрольное упражнение |   | Нормативы и оценки |    |    |   |   |         |    |    |   |   |
|------------------------|---|--------------------|----|----|---|---|---------|----|----|---|---|
|                        |   | Мужчины            |    |    |   |   | женщины |    |    |   |   |
|                        |   | 5                  | 4  | 3  | 2 | 1 | 5       | 4  | 3  | 2 | 1 |
| 1.                     | Передача мяча сверху двумя руками над собой | 15                 | 13 | 11 | 9 | 7 | 15      | 13 | 11 | 9 | 7 |
| 2.                     | Передача мяча снизу двумя руками в стену    | 15                 | 13 | 11 | 9 | 7 | 15      | 13 | 11 | 9 | 7 |
| 3.                     | Верхняя прямая подача                       | 10                 | 8  | 6  | 4 | 2 | 10      | 8  | 6  | 4 | 2 |

**2 курс**

| Контрольное упражнение |   | Нормативы и оценки |    |    |    |   |         |    |    |    |   |
|------------------------|---|--------------------|----|----|----|---|---------|----|----|----|---|
|                        |   | Мужчины            |    |    |    |   | женщины |    |    |    |   |
|                        |   | 5                  | 4  | 3  | 2  | 1 | 5       | 4  | 3  | 2  | 1 |
| 1.                     | Передача мяча сверху двумя руками над собой | 18                 | 15 | 13 | 11 | 9 | 18      | 15 | 13 | 11 | 9 |
| 2.                     | Передача мяча снизу двумя руками в стену    | 18                 | 15 | 13 | 11 | 9 | 18      | 15 | 13 | 11 | 9 |
| 3.                     | Верхняя прямая подача                       | 11                 | 9  | 7  | 5  | 3 | 11      | 9  | 7  | 5  | 3 |

**3 курс**

| Контрольное упражнение |   | Нормативы и оценки |    |    |    |    |         |    |    |    |    |
|------------------------|---|--------------------|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|
|                        |   | Мужчины            |    |    |    |    | женщины |    |    |    |    |
|                        |   | 5                  | 4  | 3  | 2  | 1  | 5       | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 1.                     | Передача мяча сверху двумя руками над собой | 20                 | 17 | 15 | 13 | 11 | 20      | 17 | 15 | 13 | 11 |
| 2.                     | Передача мяча снизу двумя руками в стену    | 20                 | 17 | 15 | 13 | 11 | 20      | 17 | 15 | 13 | 11 |
| 3.                     | Верхняя прямая подача                       | 12                 | 10 | 8  | 6  | 4  | 12      | 10 | 8  | 6  | 4  |

## Требования к выполнению контрольных упражнений

### По элективной дисциплине волейбол

1. **Передача мяча сверху двумя руками над собой.** Выполняется в кругу диаметром 3 м. Норматив: 15 передач над собой, высота передачи не менее 1,5 м.
2. **Передача мяча снизу двумя руками в стену.** Выполняется на расстоянии 3 м. от стены.
3. **Верхняя прямая подача.** Норматив из 15 подач необходимо результативное попадание в площадку.

#### Ошибки:

1. **Передача мяча сверху двумя руками над собой.**
  - большие пальцы направлены вперёд;
  - локти слишком широко разведены или наоборот;
  - кисти рук встречаются мяч при почти выпрямленных в локтевых суставах руках.
2. **Передача мяча снизу двумя руками в стену.**
  - в момент приёма руки согнуты в локтевых суставах;
  - руки почти параллельны полу;
  - резкое встречное движение рук к мячу;
  - приём мяча на «кулаки».
3. **Верхняя прямая подача.**
  - в исходном положении вперёд ставится нога, одноимённая бьющей руке;
  - подброс мяча не оптимален по высоте;
  - удар по мячу неточный (сверху, сбоку);
  - скорость бьющей руки незначительна;
  - удар по мячу выполняется рукой, согнутой в локтевом суставе.

## КОНТРОЛЬНЫЕ УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ

для студентов 1-3 курсов

Элективная дисциплина МИНИФУТБОЛ

**1 курс**

| Контрольное упражнение |   | Нормативы и оценки |    |    |    |    |         |    |    |    |    |
|------------------------|---|--------------------|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|
|                        |   | Мужчины            |    |    |    |    | женщины |    |    |    |    |
|                        |   | 5                  | 4  | 3  | 2  | 1  | 5       | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 1.                     | Удар по воротам   | 6                  | 5  | 4  | 3  | 2  | 5       | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 2.                     | Жонглирование   | 21                 | 19 | 17 | 15 | 13 | 13      | 11 | 10 | 9  | 8  |
| 3.                     | Удар на дальность - сумма ударов правой и левой ногой (м) | 80                 | 75 | 70 | 65 | 60 | 60      | 55 | 50 | 45 | 40 |

**2 курс**

| Контрольное упражнение |   | Нормативы и оценки |    |    |    |    |         |    |    |    |    |
|------------------------|---|--------------------|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|
|                        |   | Мужчины            |    |    |    |    | женщины |    |    |    |    |
|                        |   | 5                  | 4  | 3  | 2  | 1  | 5       | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 1.                     | Удар по воротам   | 7                  | 6  | 5  | 4  | 3  | 6       | 5  | 4  | 3  | 2  |
| 2.                     | Жонглирование   | 23                 | 21 | 19 | 17 | 15 | 14      | 12 | 11 | 10 | 9  |
| 3.                     | Удар на дальность - сумма ударов правой и левой ногой (м) | 85                 | 80 | 75 | 70 | 65 | 60      | 55 | 50 | 45 | 40 |

**3 курс**

| Контрольное упражнение |   | Нормативы и оценки |    |    |    |    |         |    |    |    |    |
|------------------------|---|--------------------|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|
|                        |   | Мужчины            |    |    |    |    | женщины |    |    |    |    |
|                        |   | 5                  | 4  | 3  | 2  | 1  | 5       | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 1.                     | Удар по воротам (10 раз)                                  | 8                  | 7  | 6  | 5  | 4  | 7       | 6  | 5  | 4  | 3  |
| 2.                     | Жонглирование (3 попытки)                                 | 25                 | 23 | 21 | 19 | 17 | 15      | 13 | 12 | 11 | 10 |
| 3.                     | Удар на дальность - сумма ударов правой и левой ногой (м) | 90                 | 85 | 80 | 75 | 70 | 60      | 55 | 50 | 45 | 40 |

**Требования к выполнению контрольных упражнений**  
**По элективной дисциплине мини-футбол**

**1. Удар по воротам. (для 1,2,3 курсов)**

Удар по воротам выполняется футбольным мячом с расстояния 10м, любой ногой и любым удобным для студента способом. Попытка является результативной, если мяч после удар пересекает линию ворот, не коснувшись поверхности площадки (по воздуху).

**Ошибки:**

- не бить по катящемуся мячу;
- один удар - одна попытка;
- линия ворот не входит в створ ворот;
- мяч должен пересечь линию ворот полностью.

**2. Жонглирование. (для 1,2,3 курсов)**

Жонглирование ногами, коленями, головой, и плечами. **Держать мяч перед собой на уровне груди.** Подбросить руками вверх. Когда мяч начнет снижаться, подбросьте его ногой обратно в воздух, не дав ему опуститься на землю.

**Ошибки:**

- касание мяча земли
- касание мяча руки

**3. Удар на дальность. (для 1,2,3 курсов)**

На выполнение данного упражнения дается по одной попытке (с левой и правой ноги). Удар осуществляется ногой по неподвижному мячу. Суммируются оба удара. Результат фиксируется по ближайшему касанию мяча с землей.

**Ошибки:**

- касание потолка или стен мячом
- не выполнять удар по движущемуся мячу

**КОНТРОЛЬНЫЕ УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ**  
**для студентов 1, 3 курсов**  
**Элективная дисциплина НАСТОЛЬНЫЙ ТЕННИС**

| Контрольное упражнение |  | Нормативы и оценки |  |    |    |    |
|------------------------|--|--------------------|--|----|----|----|
|                        |  | 1 КУРС             |  |    |    |    |
|                        |  | 5                  | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 1.                     | Подачи («откидкой», «подрезкой») справа и слева, количество подач. | 15                 | 10   | 8  | 6  | 4  |
| 2.                     | Сочетание «откидки» справа и слева, количество ударов              | 20                 | 15   | 10 | 8  | 6  |
| 3.                     | Сочетание «наката» справа и слева, количество ударов               | 15                 | 10   | 8  | 6  | 4  |
| Контрольное упражнение |  | 2 КУРС             |  |    |    |    |
|                        |  | 5                  | 4  | 3  | 2  | 1  |
|                        |  | 1.                 | Подачи («откидкой», «подрезкой») справа и слева, количество подач. | 18 | 13 | 10 |
| 2.                     | Сочетание «откидки» справа и слева, количество ударов              | 25                 | 17   | 13 | 10 | 8  |
| 3.                     | Сочетание «наката» справа и слева, количество ударов               | 18                 | 13   | 10 | 8  | 6  |
| Контрольное упражнение |  | 3 КУРС             |  |    |    |    |
|                        |  | 5                  | 4  | 3  | 2  | 1  |
|                        |  | 1.                 | Подачи («откидкой», «подрезкой») справа и слева, количество подач. | 20 | 15 | 13 |
| 2.                     | Сочетание «откидки» справа и слева, количество ударов              | 30                 | 20   | 15 | 13 | 10 |
| 3.                     | Сочетание «наката» справа и слева, количество ударов               | 20                 | 15   | 13 | 10 | 8  |

**Требования к выполнению контрольных упражнений  
По элективной дисциплине настольный теннис**

**1. Подачи «откидкой» «подрезкой» справа и слева, количество подач**

«Окидкой» слева выполняется плоским ударом по мячу без вращения.

«Окидкой» справа также выполняется плоским ударом по мячу без вращения.

«Подрезкой» слева – подача, при которой мячу придается сильное нижнее левое боковое вращение.

«Подрезкой» справа – подача, при которой мячу придается сильное нижнее правое боковое вращение.

Подача — это удар с двойным отскоком мяча. Мяч должен, отскочив от стороны подающего, перелететь через сетку на сторону принимающего. подача считается поданной, как только мяч оторвался от ладони подающего.

**Ошибки при подаче:**

- 1) Не выполняется из статического положения.
- 2) Не соблюдается правило подброса мяча.
- 3) При подаче мяч не должен коснуться сетки.

**2. Игра «откидкой» справа и слева, количество ударов**

«Откидка» справа, слева – удары без вращения мяча (плоские удары).

«Откидка» слева. Стойка: ноги не напряжены, согнуты в коленях, вес тела переносится вперед на впереди стоящую ногу. Замах делается согнутой рукой. Носик ракетки идет за мячом. Удар плоский, выполняется строго перед собой. Перенос веса тела производится в момент удара ракеткой по мячу.

«Откидка» справа. Удар плоский без вращения. При его нанесении рука согнута примерно на 45 градусов. Левая нога стоит впереди, и при ударе на нее переносится вес тела. При ударе ракетка аккуратно подводится к мячу и переносит мяч на другую сторону стола. Удар наносится перед собой.

**Ошибки при игре «откидкой»:**

- 1) Нельзя запускать мяч за себя при игре «откидкой» справа.
- 2) Удары выполняются строго перед собой.

**3. Игра «накатом» справа и слева, количество ударов**

«Накат» справа - атакующий удар. До удара необходимо занять развернутую позицию: левая нога впереди, плечи развернуты, правое плечо несколько ниже, чем левое. При замахе рука согнута в локте примерно на 45 градусов, носик ракетки смотрит в сторону. Удар наносится согнутой в локте рукой. В момент контакта ракетки с мячом происходит окончательное сгибание локтя, что позволяет придать мячу максимальную скорость. Обгоняя мяч по задней верхней части, носик ракетки направляет его на другую сторону стола. Вес тела переносится с правой ноги на стоящую впереди левую ногу. «Накат» справа наносится по восходящему мячу в высшей точке полета мяча.

«Накат» слева - атакующий удар с верхним вращением. Ракетка обгоняет мяч по верхней его части. Удар наносится по восходящему мячу или по высшей точке отскока. Ракетка опущена немного ниже локтя, замах производится снизу. Ракетка играет по задней верхней части



мяча. При замахе носик ракетки смотрит в сторону. Во время удара кисть быстро поворачивает ракетку, а носик сопровождает движение мяча на другую сторону стола. Стойка одинаковая для всех ударов слева. Мяч играется строго перед собой. В момент удара по мячу игровое плечо опускается, а локоть разгибается. Скорость полета мяча зависит от того, насколько быстро сыграет предплечье и кисть. Необходимо строго занимать выгодную позицию перед ударом, подходить к мячу так, чтобы он находился прямо перед собой. В момент замаха колени сгибаются, а в момент удара разгибаются.

**Ошибки при игре «накатом»:**

- 3) Удар «накатом» справа наносится по восходящему мячу в высшей точке полета мяча.
- 4) При игре «накатом» слева удары выполняются строго перед собой.

**КОНТРОЛЬНЫЕ УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ  
для студентов 1 курсов  
Элективная дисциплина «ОФП+МІХ АЭРОБИКА»**

| Контрольное упражнение |   | Нормативы и оценки    |            |            |            |                |                       |            |            |            |                |
|------------------------|---|-----------------------|------------|------------|------------|----------------|-----------------------|------------|------------|------------|----------------|
|                        |   | Мужчины               |            |            |            |                | женщины               |            |            |            |                |
|                        |   | 5                     | 4          | 3          | 2          | 1              | 5                     | 4          | 3          | 2          | 1              |
| 1.                     | Комбинация на 32 счета с использованием степ-платформы    | выполнение без ошибок | 1-2 ошибки | 3-4 ошибки | 5-6 ошибок | более 6 ошибок | выполнение без ошибок | 1-2 ошибки | 3-4 ошибки | 5-6 ошибок | более 6 ошибок |
| 2.                     | Прыжки на двух ногах через скакалку, кол-во раз за 1 мин. | 130 и более           | 120-129    | 110-119    | 100-110    | 100-99         | 140 и более           | 130-139    | 120-129    | 110-119    | 100-109        |
| 3.                     | Упор лежа «Планка», (сек)                                 | 150 сек               | 120 сек    | 90 сек     | 60 сек     | 45 сек         | 120 сек               | 90 сек     | 60 сек     | 45 сек     | 30 сек         |

**Требования к выполнению контрольных упражнений  
По элективной дисциплине ОФП+МІХ аэробика  
для студентов 1 курса**

**Методические рекомендации по выполнению контрольных упражнений:**

**1. Комбинация на 32 счета.**

Упражнение проводится на любой ровной площадке с твердым покрытием с использованием степ-платформы. Студент выполняет последовательно в заданном музыкальном ритме комбинацию из элементов ритмической гимнастики: шаги, повороты, подскоки, бег и т.д., сопровождающиеся работой рук, туловища, головы с правой и левой ноги на 32 счета. Оценивается техника выполнения элементов, амплитуда движений, музыкальность, чувство ритма.

**Ошибки:** сбой в темпе и ритме упражнений, непопадание в музыку, повтор выполнения элементов более чем на 8 счетов.

## 2. Прыжки на двух ногах через скакалку.

Прыжки через скакалку проводятся на любой ровной площадке с твердым покрытием, обеспечивающим хорошее сцепление с обувью. По команде «На старт!» студент принимает положение основная стойка, скакалка за спиной на полу в двух руках. По команде «Марш!» (с одновременным включением секундомера) начинает прыжки на двух ногах с прокручиванием скакалки на каждый прыжок. Фиксируется количество прыжков без сбоя за 1 минуту.

Скорость увеличиваем, стараясь добиться результата 180 оборотов в минуту, что равноценно трем прыжкам в секунду. Направление вращения скакалки не меняется.

**Ошибки:** напрыгивание перед отталкиванием, вращение прямыми руками, сбой.

## 3. Упор лежа «Планка»

Статическое упражнение «ПЛАНКА» проводится на любой ровной площадке с твердым покрытием, обеспечивающим хорошее сцепление с обувью. По команде «Марш!» (с одновременным включением секундомера) участник принимает положение «УПОР ЛЕЖА» на прямых руках, фиксируется время неподвижного удержания прямого положения тела без провисания живота и прогиба в спине, ноги прямые с опорой на носок, стопы на ширине таза.

**Ошибки:** кисть не под плечом, прогиб в пояснице, высокое положение таза.

Результаты выполнения контрольных упражнения суммируются и их сумма переводится в бонусные баллы учебного раздела БРС:

### КОНТРОЛЬНЫЕ УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ для студентов 2,3 курсов Элективная дисциплина «МІХ АЭРОБИКА»

| Контрольное упражнение |  | Нормативы и оценки    |            |            |            |                |                       |            |            |            |                |
|------------------------|--|-----------------------|------------|------------|------------|----------------|-----------------------|------------|------------|------------|----------------|
|                        |  | Мужчины               |            |            |            |                | женщины               |            |            |            |                |
|                        |  | 5                     | 4          | 3          | 2          | 1              | 5                     | 4          | 3          | 2          | 1              |
| 1.                     | Комбинация на 64 счета с использованием степ-платформы     | выполнение без ошибок | 1-2 ошибки | 3-4 ошибки | 5-6 ошибок | более 6 ошибок | выполнение без ошибок | 1-2 ошибки | 3-4 ошибки | 5-6 ошибок | более 6 ошибок |
| 2.                     | Прыжки на двух ногах через скакалку, кол-во раз за 20 сек. | 50 и более            | 40-49      | 30-39      | 20-29      | 10-19          | 60 и более            | 50-59      | 40-49      | 30-39      | 20-29          |
| 3.                     | Упор лежа «Планка», (сек)                                  | 150 сек               | 120 сек    | 90 сек     | 60 сек     | 45 сек         | 120 сек               | 90 сек     | 60 сек     | 45 сек     | 30 сек         |

**Требования к выполнению контрольных упражнений  
По элективной дисциплине «МГХ аэробика»  
для студентов 2,3 курсов**

**Методические рекомендации по выполнению контрольных упражнений:**

**1. Комбинация на 64 счета.**

Упражнение проводится на любой ровной площадке с твердым покрытием с использованием степ-платформы. Студент выполняет последовательно в заданном музыкальном ритме комбинацию из элементов ритмической гимнастики: шаги, повороты, подскоки, бег и т.д., сопровождающиеся работой рук, туловища, головы с правой и левой ноги на 32 счета. Оценивается техника выполнения элементов, амплитуда движений, музыкальность, чувство ритма.

**Ошибки:** сбой в темпе и ритме упражнений, непопадание в музыку, повтор выполнения элементов более чем на 8 счетов.

**2. Прыжки на двух ногах через скакалку.**

Прыжки через скакалку проводятся на любой ровной площадке с твердым покрытием, обеспечивающим хорошее сцепление с обувью. По команде «На старт!» студент принимает положение основная стойка, скакалка за спиной на полу в двух руках. По команде «Марш!» (с одновременным включением секундомера) начинает прыжки на двух ногах с прокручиванием скакалки на каждый прыжок. Фиксируется количество прыжков без сбоев за 20 секунд.

Скорость увеличиваем, стараясь добиться результата 180 оборотов в минуту, что равноценно трем прыжкам в секунду. Направление вращения скакалки не меняется.

**Ошибки:** напрыгивание перед отталкиванием, вращение прямыми руками, сбой.

**3. Упор лежа «Планка»**

Статическое упражнение «ПЛАНКА» проводится на любой ровной площадке с твердым покрытием, обеспечивающим хорошее сцепление с обувью. По команде «Марш!» (с одновременным включением секундомера) участник принимает положение «УПОР ЛЕЖА» на прямых руках, фиксируется время неподвижного удержания прямого положения тела без провисания живота и прогиба в спине, ноги прямые с опорой на носок, стопы на ширине таза.

**Ошибки:** кисть не под плечом, прогиб в пояснице, высокое положение таза.

**КОНТРОЛЬНЫЕ УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ**  
**для студентов 1 курсов**  
**Элективная дисциплина ОФП+РИТМИЧЕСКАЯ ГИМНАСТИКА**

| Контрольное упражнение |   | Нормативы и оценки    |            |            |            |                |                       |            |            |            |                |
|------------------------|---|-----------------------|------------|------------|------------|----------------|-----------------------|------------|------------|------------|----------------|
|                        |   | Мужчины               |            |            |            |                | женщины               |            |            |            |                |
|                        |   | 5                     | 4          | 3          | 2          | 1              | 5                     | 4          | 3          | 2          | 1              |
| 1.                     | Комбинация на 32 счета без степ-платформы                 | выполнение без ошибок | 1-2 ошибки | 3-4 ошибки | 5-6 ошибок | более 6 ошибок | выполнение без ошибок | 1-2 ошибки | 3-4 ошибки | 5-6 ошибок | более 6 ошибок |
| 2.                     | Прыжки на двух ногах через скакалку, кол-во раз за 1 мин. | 130 и более           | 120-129    | 110-119    | 100-110    | 100-99         | 140 и более           | 130-139    | 120-129    | 110-119    | 100-109        |
| 3.                     | Упор лежа «Планка», (сек)                                 | 150 сек               | 120 сек    | 90 сек     | 60 сек     | 45 сек         | 120 сек               | 90 сек     | 60 сек     | 45 сек     | 30 сек         |

**Требования к выполнению контрольных упражнений**  
**По элективной дисциплине офп+ритмическая гимнастика**  
**для студентов 1 курсов**

**Методические рекомендации по выполнению контрольных упражнений:**

**1. Комбинация на 32 счета.**

Упражнение проводится на любой ровной площадке с твердым покрытием. Студент выполняет последовательно в заданном музыкальном ритме комбинацию из элементов ритмической гимнастики: шаги, повороты, подскоки, бег и т.д., сопровождающиеся работой рук, туловища, головы с правой и левой ноги на 32 счета. Оценивается техника выполнения элементов, амплитуда движений, музыкальность, чувство ритма.

**Ошибки:** сбой в темпе и ритме упражнений, непопадание в музыку, повтор выполнения элементов более чем на 8 счетов.

**2. Прыжки на двух ногах через скакалку.**

Прыжки через скакалку проводятся на любой ровной площадке с твердым покрытием, обеспечивающим хорошее сцепление с обувью. По команде «На старт!» студент принимает положение основная стойка, скакалка за спиной на полу в двух руках. По команде «Марш!» (с одновременным включением секундомера) начинает прыжки на двух ногах с прокручиванием скакалки на каждый прыжок. Фиксируется количество прыжков без сбоев за 1 минуту.

Скорость увеличиваем, стараясь добиться результата 180 оборотов в минуту, что равноценно трем прыжкам в секунду. Направление вращения скакалки не меняется.

**Ошибки:** напрыгивание перед отталкиванием, вращение прямыми руками, сбой.

### **3. Упор лежа «Планка»**

Статическое упражнение «ПЛАНКА» проводится на любой ровной площадке с твердым покрытием, обеспечивающим хорошее сцепление с обувью. По команде «Марш!» (с одновременным включением секундомера) участник принимает положение «УПОР ЛЕЖА» на прямых руках, фиксируется время неподвижного удержания прямого положения тела без провисания живота и прогиба в спине, ноги прямые с опорой на носок, стопы на ширине таза.

**Ошибки:** кисть не под плечом, прогиб в пояснице, высокое положение таза.

**КОНТРОЛЬНЫЕ УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ**  
**для студентов 2,3 курсов**  
**Элективная дисциплина РИТМИЧЕСКАЯ ГИМНАСТИКА**

| Контрольное упражнение |  | Нормативы и оценки    |            |            |            |                |                       |            |            |            |                |
|------------------------|--|-----------------------|------------|------------|------------|----------------|-----------------------|------------|------------|------------|----------------|
|                        |  | Мужчины               |            |            |            |                | женщины               |            |            |            |                |
|                        |  | 5                     | 4          | 3          | 2          | 1              | 5                     | 4          | 3          | 2          | 1              |
| 1.                     | Комбинация на 64 счета без степ-платформы                  | выполнение без ошибок | 1-2 ошибки | 3-4 ошибки | 5-6 ошибок | более 6 ошибок | выполнение без ошибок | 1-2 ошибки | 3-4 ошибки | 5-6 ошибок | более 6 ошибок |
| 2.                     | Прыжки на двух ногах через скакалку, кол-во раз за 20 сек. | 50 и более            | 40-49      | 30-39      | 20-29      | 10-19          | 60 и более            | 50-59      | 40-49      | 30-39      | 20-29          |
| 3.                     | Упор лежа «Планка», (сек)                                  | 150 сек               | 120 сек    | 90 сек     | 60 сек     | 45 сек         | 120 сек               | 90 сек     | 60 сек     | 45 сек     | 30 сек         |

**Требования к выполнению контрольных упражнений**  
**По элективной дисциплине ритмическая гимнастика**  
**для студентов 2,3 курсов**

**Методические рекомендации по выполнению контрольных упражнений:**

**1. Комбинация на 64 счета.**

Упражнение проводится на любой ровной площадке с твердым покрытием. Студент выполняет последовательно в заданном музыкальном ритме комбинацию из элементов ритмической гимнастики: шаги, повороты, подскоки, бег и т.д., сопровождающиеся работой рук, туловища, головы с правой и левой ноги на 32 счета. Оценивается техника выполнения элементов, амплитуда движений, музыкальность, чувство ритма.

**Ошибки:** сбой в темпе и ритме упражнений, непопадание в музыку, повтор выполнения элементов более чем на 8 счетов.

**2. Прыжки на двух ногах через скакалку.**

Прыжки через скакалку проводятся на любой ровной площадке с твердым покрытием, обеспечивающим хорошее сцепление с обувью. По команде «На старт!» студент принимает положение основная стойка, скакалка за спиной на полу в двух руках. По команде «Марш!» (с одновременным включением секундомера) начинает прыжки на двух ногах с прокручиванием скакалки на каждый прыжок. Фиксируется количество прыжков без сбоев за 20 секунд.

Скорость увеличиваем, стараясь добиться результата 180 оборотов в минуту, что равноценно трем прыжкам в секунду. Направление вращения скакалки не меняется.

**Ошибки:** напрыгивание перед отталкиванием, вращение прямыми руками, сбой.

### 3. Упор лежа «Планка»

Статическое упражнение «ПЛАНКА» проводится на любой ровной площадке с твердым покрытием, обеспечивающим хорошее сцепление с обувью. По команде «Марш!» (с одновременным включением секундомера) участник принимает положение «УПОР ЛЕЖА» на прямых руках, фиксируется время неподвижного удержания прямого положения тела без провисания живота и прогиба в спине, ноги прямые с опорой на носок, стопы на ширине таза.

**Ошибки:** кисть не под плечом, прогиб в пояснице, высокое положение таза.

## КОНТРОЛЬНЫЕ УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ для студентов 1курсов

### Элективная дисциплина «Плавание. Начальное обучение»

| Нормативы<br>Для студентов<br>основной и<br>подготовительной<br>групп здоровья | Курс | Оценки в баллах |      |      |      |      |         |      |      |      |      |
|--|------|-----------------|------|------|------|------|---------|------|------|------|------|
|  |      | Юноши           |      |      |      |      | Девушки |      |      |      |      |
|  |      | 5               | 4    | 3    | 2    | 1    | 5       | 4    | 3    | 2    | 1    |
| плавание 50 м кроль на спине (с)   | 1    | 0.55            | 1.05 | 1.15 | 1.25 | 1.40 | 1.15    | 1.20 | 1.30 | 1.40 | 1.50 |
| плавание 50 м в/ст. (с)  |      | 0.50            | 1.00 | 1.10 | 1.20 | 1.35 | 1.00    | 1.15 | 1.25 | 1.35 | 1.50 |
| 12 минутное плавание (м)   |      | 450             | 400  | 350  | 300  | 250  | 400     | 350  | 300  | 250  | 200  |
| Нормативы<br>Для студентов<br>специальной<br>медицинской группы<br>здоровья    | Курс | Оценки в баллах |      |      |      |      |         |      |      |      |      |
|  |      | Юноши           |      |      |      |      | Девушки |      |      |      |      |
|  |      | 5               | 4    | 3    | 2    | 1    | 5       | 4    | 3    | 2    | 1    |
| плавание 50 м кроль на спине (с)   | 1    | 1.00            | 1.10 | 1.20 | 1.30 | 1.50 | 1.20    | 1.25 | 1.35 | 1.45 | 2.00 |
| плавание 50 м в/ст. (с)  |      | 0.55            | 1.05 | 1.15 | 1.25 | 1.40 | 1.10    | 1.20 | 1.30 | 1.40 | 2.00 |
| 12 минутное плавание (м)   |      | 400             | 350  | 300  | 250  | 200  | 350     | 300  | 250  | 200  | 150  |

## Требования к выполнению контрольных упражнений «Плавание. Начальное обучение»

Контрольные нормативы по плаванию (50м, 12 мин) проводятся в бассейне БФУ им.И.Канта. Бассейн 25 метров.

Старт осуществляется с тумбочки (вольный стиль) или из воды (вольный стиль и кроль на спине). Способ плавания – кроль на спине и вольный стиль (произвольный). Завершив дистанцию, коснитесь бортика. Запрещено останавливаться, ставить ноги на дно, поправлять очки, держаться за дорожку. При плавании на 50 метров выполните поворот любым удобным способом, но обязательно коснитесь бортика бассейна руками или ногами. Перед сдачей контрольных нормативов следует провести небольшую разминку. При любых неприятных ощущениях (чрезмерная одышка, боли в области сердца и др.) контрольное упражнение следует прекратить.

### КОНТРОЛЬНЫЕ УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ для студентов 2,3 курсов Элективная дисциплина «Спортивное Плавание».

| Нормативы<br>Для студентов<br>основной и<br>подготовительной<br>групп здоровья | Курс | Оценки в баллах |      |      |      |      |         |      |      |      |      |
|--|------|-----------------|------|------|------|------|---------|------|------|------|------|
|  |      | Юноши           |      |      |      |      | Девушки |      |      |      |      |
|  |      | 5               | 4    | 3    | 2    | 1    | 5       | 4    | 3    | 2    | 1    |
| плавание 50 м кроль на спине (с)   | 2-3  | 0.50            | 0.55 | 1.00 | 1.05 | 1.10 | 1.05    | 1.10 | 1.15 | 1.20 | 1.25 |
| плавание 50 м в/ст. (с)  |      | 0.44            | 0.50 | 0.55 | 1.00 | 1.05 | 1.00    | 1.05 | 1.10 | 1.15 | 1.20 |
| 12 минутное плавание (м)   |      | 600             | 550  | 500  | 450  | 400  | 550     | 500  | 450  | 400  | 350  |
| Нормативы<br>Для студентов<br>специальной<br>медицинской группы<br>здоровья    | Курс | Оценки в баллах |      |      |      |      |         |      |      |      |      |
|  |      | Юноши           |      |      |      |      | Девушки |      |      |      |      |
|  |      | 5               | 4    | 3    | 2    | 1    | 5       | 4    | 3    | 2    | 1    |
| плавание 50 м кроль на спине (с)   | 2-3  | 0.55            | 1.00 | 1.08 | 1.28 | 1.35 | 1.15    | 1.20 | 1.25 | 1.30 | 1.35 |
| плавание 50 м в/ст. (с)  |      | 50.0            | 57.0 | 1.05 | 1.24 | 1.30 | 1.10    | 1.15 | 1.20 | 1.25 | 1.30 |
| 12 минутное плавание (м)   |      | 500             | 450  | 400  | 350  | 250  | 450     | 400  | 350  | 300  | 200  |



## Требования к выполнению контрольных упражнений «Спортивное Плавание».

Контрольные нормативы по плаванию (50м, 12 мин) принимаются в бассейне (25м) БФУ им.И.Канта по заранее утвержденному графику. К сдаче нормативов допускаются студенты, прошедшие курс начального обучения плаванию. Перед сдачей контрольных нормативов выполняется самостоятельная разминка. На дистанции 50м вольный стиль применяется способ плавания кроль на груди. Останавливаться, ставить ноги на дно, висеть на дорожке запрещено. Старт, по желанию студента, осуществляется с тумбочки или из воды. Во время 12 минутного плавания стили можно менять, можно останавливаться и поправлять очки. Во время поворота, на любой дистанции, нельзя хвататься руками за бортик и ставить ноги на дно. Завершая дистанцию, необходимо коснуться бортика рукой для фиксации результата.

### КОНТРОЛЬНЫЕ УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ для студентов 2,3 курсов ZUMBA ® FITNESS

|                        | Упражнение   | Оценка в баллах  |   |  |   |                            |
|------------------------|--|--|---|--|---|----------------------------|
|                        |  | 5  | 4   | 3  | 2   | 1                          |
| <b>ZUMBA ® FITNESS</b> | Фитнес танец<br>(для 1ого курса основные шаги)                 | Выполнена связка полностью, движения четкие, музыкальные (все виды шагов в комбинации с руками). | Связка выполнена полностью, есть нечеткости в выполнении или музыкальности ( все виды шагов). | Выполнены две части связки (два вида шагов). | Выполнена одна из частей связки (один вид шагов). | Связка (шаги) не выполнена |
|                        | Фиксация в приседе у стены, угол в коленных суставах 90°(сек). | 30 и более   | 25-30   | 20-25  | 15-20   | До 15                      |
|                        | Бег на месте с высоким подниманием бедра (мин).                | 2.30   | 2.20  | 2.00   | 1.30  | Меньше 1                   |

#### ФИТНЕС ТАНЕЦ

Студентам предлагается выбор одного фитнес танца из изученного за модуль фитнес блока. По результату выполнения студент получает соответствующий балл по шкале оценки. **Запрещено:** 1. Повторное выполнение танца или переВыбор.

#### **Ошибки:**

1. Отсутствие типичных для каждого ритма движений рук и ног.

2. Не соблюдение музыкального сопровождения.
3. Нарушения в технике выполнения и комбинации элементов.
4. Невозможность удержания правильной осанки и линий частей туловища.

#### КОНТРОЛЬНОЕ УПРАЖНЕНИЕ - ФИКСАЦИЯ В ПРИСЕДЕ У СТЕНЫ

Испытуемый становится спиной к стене, выполняет присед до угла в коленных суставах 90° с выносом рук вперед. Фиксируется время (секунды) удержания статического положения. **Запрещено:** 1. Ставить руки в упор на бедра. 2. Уменьшать или увеличивать угол в коленных суставах.

**Ошибки:** 1. Отклоняться от вертикали стены и опускать голову. 2. Менять положение.

#### БЕГ НА МЕСТЕ С ВЫСОКИМ ПОДНИМАНИЕМ БЕДРА

Исходное положение – основная стойка, предплечья параллельны полу, ладони вниз, плечи прижаты к туловищу. По команде преподавателя испытуемый начинает выполнять бег с высоким подниманием бедра, касаясь ладоней. Фиксируется время выполнения упражнения.

**Запрещено:** 1. Переходить на шаг. **Ошибки:** 1. Не касаться ногами рук. 2. Изменение темпа бега.

### КОНТРОЛЬНЫЕ УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ для студентов 1-3 курсов Элективная дисциплина специальная медицинская групп

| Контрольное упражнение |  | Нормативы и оценки |    |    |    |    |         |    |    |    |    |
|------------------------|--|--------------------|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|
|                        |  | Мужчины            |    |    |    |    | женщины |    |    |    |    |
|                        |  | 5                  | 4  | 3  | 2  | 1  | 5       | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 1.                     | Сгибание и разгибание рук в упоре лежа на коленях (девушки), в упоре лёжа (юноши)                  | 40                 | 30 | 20 | 10 | 5  | 30      | 20 | 10 | 5  | 2  |
| 2.                     | Поднимание туловища из положения лежа на спине, руки за головой, ноги закреплены (девушки и юноши) | 60                 | 50 | 40 | 30 | 20 | 50      | 40 | 30 | 20 | 10 |
| 3.                     | Наклон вперед стоя на гимнастической скамейке (девушки и юноши)                                    | 9                  | 7  | 5  | 3  | 1  | 15      | 10 | 8  | 6  | 2  |

**Требования к выполнению контрольных упражнений  
По элективной дисциплине специальная медицинская группа  
Основные требования**

**1. Сгибание и разгибание рук в упоре лежа на коленях (девушки), в упоре лёжа (юноши)**

Исходное положение: примите упор лежа на плоскости, поставьте руки на ширине плеч, кисти смотрят вперед, локти разведены, но не больше, чем на 45 гр., плечи, корпус и бедро выстроены в прямую линию, стопы упираются прямо в плоскость.

**Ошибки:**

1. прикосновение к полу бедрами или тазом
2. «перелом» прямой линии от плеч до туловища;
3. не было фиксации с исходной позиции
4. руки разгибались поочередно;
5. было касание грудью поверхности;
6. локти развелись в стороны больше, чем на 45 гр.

**2. Поднимание туловища из положения лежа на спине, руки за головой, ноги закреплены (девушки и юноши)**

Поднимание туловища из положения лежа выполняется из ИП: лежа на спине на гимнастическом мате, руки за головой, пальцы сцеплены в «замок», лопатки касаются мата, ноги согнуты в коленях под прямым углом, ступни прижаты партнером к полу. Участник выполняет максимальное количество подниманий за 1 мин., касаясь локтями бедер (коленей), с последующим возвратом в ИП.

Засчитывается количество правильно выполненных подниманий туловища. Для выполнения тестирования создаются пары, один из партнеров выполняет упражнение, другой удерживает его ноги за ступни и голени. Затем участники меняются местами.

**Ошибки:**

1. отсутствие касания локтями бедер (коленей);
2. отсутствие касания лопатками мата;
3. пальцы разомкнуты “из замка”;
4. смещение таза.

**3. Наклон вперед стоя на гимнастической скамейке (девушки и юноши)**

Наклон вперед из положения стоя с прямыми ногами выполняется из ИП: стоя на полу или гимнастической скамье, ноги выпрямлены в коленях, ступни ног расположены параллельно на ширине 10 - 15 см.

При выполнении испытания (теста) на полу участник по команде выполняет два предварительных наклона. При третьем наклоне касается пола пальцами или ладонями двух рук и фиксирует результат в течение 2 с.

При выполнении испытания (теста) на гимнастической скамье по команде участник выполняет два предварительных наклона, скользя пальцами рук по линейке измерения. При третьем наклоне участник максимально сгибается и фиксирует результат в течение 2 с. Величина гибкости измеряется в сантиметрах. Результат выше уровня гимнастической скамьи определяется знаком «-» , ниже - знаком «+».

**Ошибки:**

1. сгибание ног в коленях;
2. фиксация результата пальцами одной руки;
3. отсутствие фиксации результата в течение 2 с.

Результаты выполнения контрольных упражнения суммируются и их сумма переводится в бонусные баллы учебного раздела БРС:

| Сумма оценки трех контрольных упражнений | Бонусные баллы |
|--|----------------|
| 15-13                                    | 3              |
| 12 – 10                                  | 2              |
| 8 - 9                                    | 1              |



Практический раздел реализуется в виде учебно-тренировочных занятий. Критерием успешности освоения учебного материала является выполнение контрольных упражнений и тестов физической подготовленности для основной и подготовительной групп (Приложение 1), для специальной медицинской группы (Приложение 2).

Студенты временно освобожденные по состоянию здоровья выполняют индивидуальные проектные задания по темам, представленным в разделе 2.2.

#### **Критерии оценивания**

**«зачтено»** Задание выполнено и оформлено полностью в соответствии с требованиями, отражены все компоненты.

**«не зачтено»** Задание выполнено и оформлено с ошибками, не раскрыто содержание выделенных в заданиях компонентов.

#### **Итоговый контроль по дисциплине**

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине «Элективные дисциплины физической культуры и спорта» является зачет. Условием получения зачета является выполнение практического раздела, сдачи контрольных упражнений, тестов физической подготовленности, в которых учитывается наличие медицинского осмотра, регулярность посещения занятий по расписанию, достаточный уровень физической подготовленности и функционального состояния, участие в соревнованиях, научно-исследовательская деятельность. Промежуточная аттестация осуществляется на основе Положения балльно-рейтинговой оценки учебных достижений обучающихся в БФУ им.И.Канта.

#### **4.4. 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 модулю «Элективные дисциплины по физической культуре и спорту» проводится в форме текущей, промежуточной аттестации. Осуществляется на основе:

- Требований к проведению занятий по физической культуре на учебный год;
- Положения о балльно-рейтинговой системе оценки учебных достижений студентов по модулям дисциплины «Физическая культура и спорт» Балтийского федерального университета имени Иммануила Канта.

Текущая проверка успеваемости проводится выборочно на протяжении семестра. К ней относится проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- результатов освоения основных двигательных умений и навыков в соответствии с функциональной группой здоровья.
- результатов выполнения заданий (индивидуальных проектов).

Промежуточная аттестация – проводится в конце семестра с целью определения уровня овладения компетенциями, обучающимися (усвоения знаний; формирования умений и навыков); своевременного выявления преподавателем недостатков в практической и методической подготовке и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи.

К контролю промежуточной успеваемости относятся:

- результаты посещаемости практических занятий.
- результаты тестирования физической подготовленности.

Особенностью преподавания данной дисциплины является систематичность занятий физическими упражнениями, т.к. это объясняется физиологическими процессами организма студента, которые обеспечивают развитие оптимального уровня развития физической и функциональной подготовленности. Поэтому необходимо систематически, два раза в неделю посещать учебные занятия, согласно выбранного вида двигательной активности, в течение модуля.

Формами организации учебных занятий по дисциплине являются: практические занятия, самостоятельная работа.

У студентов формируются знания, навыки и умения применения оздоровительной физической культуры, видов спорта в практической, физкультурно-оздоровительной и профессионально-прикладной деятельности.

На практических занятиях студенты осваивают техники основных базовых видов спорта и видов двигательной активности, формируются навыки для самостоятельного использования в повседневной жизни различных физических упражнений для сохранения здоровья и обеспечения высокой профессиональной работоспособности и профилактики профессиональных заболеваний будущего специалиста.

Самостоятельная работа студентов включает в себя: составление комплексов упражнений производственной и утренней гигиенической гимнастики, вопросы профессионально-прикладной физической культуры с учетом будущей профессии.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, нормативных документов.**

### **Основная литература**

1. Физическая культура: учеб. и практикум для приклад. бакалаврита/ А. Б. Муллер [и др.]; [М-во образования и науки РФ], Сиб. Федер. ун-т. - Москва: Юрайт, 2016. - 1 on-line, 424 с.: ил., табл.. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр.: с. 421-424. - Лицензия до 30.12.2019. - ISBN 978-5-9916-6090-7: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт(1) Свободны: ЭБС Юрайт(1)

2. Коваль, В. И. Гигиена физического воспитания и спорта: учеб. для вузов/ В. И. Коваль, Т. А. Родионова. - 2-е изд., стер.. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 314, [2] с.. - Библиогр. в конце гл.. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9766-4: 2733.78, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1) Свободны: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

### **Дополнительная литература**

1. Кобяков, Ю. П. Физическая культура. Основы здорового образа жизни: учеб. пособие для вузов/ Ю. П. Кобяков. - 2-е изд.. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. - 252, [1] с.: ил., табл.. - (Высшее образование). - Вариант загл.: Основы здорового образа жизни. - Библиогр.: с. 237-251 (180 назв.). - Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (третьего поколения). - ISBN 978-5-222-21445-9: 235.29, 235.29, р. Имеются экземпляры в отделах: МБ(ЧЗ)(1) Свободны: МБ(ЧЗ)(1)

2. Евсеев, Ю. И. Физическое воспитание: учеб. пособие/ Ю. И. Евсеев. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. - 380 с.: ил., табл.. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 365-380 (140 назв.). - ISBN 978-5-222-17499-9: 266.00, 266.00, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N2(1) Свободны: ч.з.N2(1).

3. Физическая культура: учеб. для вузов/ А. Б. Муллер [и др.]. - М.: Юрайт, 2013. - 424 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - Библиогр.: с. 421-424 (63 назв.). - ISBN 978-5-9916-2037-6: 415.69, 415.69, р.

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

1. <http://lms-2.kantiana.ru> - система дистанционного обучения БФУ им.И.Канта
2. <http://lms-3.kantiana.ru> - система дистанционного обучения БФУ им.И.Канта
3. <http://lib.kantiana.ru> - Библиотека БФУ им.И.Канта
4. <https://www.kantiana.ru/>
5. <http://www.minsport.gov.ru/>
6. <http://www.infosport.ru/>
7. <http://www.studentsport.ru/>
8. <http://studsport.com/>
9. [http://пфспорт.рф/best\\_sport](http://пфспорт.рф/best_sport)



## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Приступая к изучению учебной дисциплины, обучающиеся знакомятся с учебной программой дисциплины (<https://lms-2.kantiana.ru>; <https://lms-2.kantiana.ru>), которая позволяет иметь представления:

- о перечне и содержании компетенций, на формирование которых направлена дисциплина;
- об основных целях и задачах дисциплины;
- о планируемых результатах, представленных в виде знаний, умений и навыков, которые должны быть сформированы в процессе изучения дисциплины;
- о количестве часов, предусмотренных учебным планом на изучение дисциплины, форму промежуточной аттестации;
- о количестве часов, отведенных на аудиторские занятия и на самостоятельную работу;
- о формах аудиторных занятий и самостоятельной работы;
- о структуре дисциплины, основных разделах и темах;
- о системе оценивания ваших учебных достижений;
- об учебно-методическом и информационном обеспечении дисциплины.

Основными формами аудиторных занятий по дисциплине являются практические занятия, посещение которых обязательно для всех студентов и самостоятельная работа.

Аудиторные занятия включают практические и контрольные занятия. Самостоятельная работа обучающегося предполагает самостоятельные занятия по заданию и под контролем преподавателя.

Практический раздел программы реализуется на учебно-тренировочных занятиях в учебных группах. Практические занятия заключаются в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение вида двигательной активности. Обучение студентов на практических занятиях заканчивается выполнением контрольных упражнений и тестированием.

Практические занятия способствуют развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя: самостоятельное изучение учебной литературы и выполнение задания по составлению комплексов упражнений различной направленности (оздоровительной, профессионально-прикладной). Данная работа включает: самостоятельное изучение информационных источников и их применение в практической деятельности (занятиях, соревнованиях); подготовку к практическим занятиям; подготовку к зачёту.

## **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 «Физическая культура и спорт» используются информационные технологии такие как:

Программы Microsoft Office 2007 или 2010:

- MS Office Power Point,
- MS Office Word,
- MS Office Excel,
- MS Internet Explorer (или любой другой Интернет-браузер),

Программа для чтения документов в формате pdf Adobe Reader.

## 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Элективные дисциплины по физической культуре и спорту» необходимо соответствующий аудиторный фонд и материально-спортивная база, которая продуктивно развивается в БФУ им. И. Канта. Учебные аудитории оснащены мультимедийным оборудованием, которые используются для лекционных и методико-практических занятий. К материально-техническому обеспечению относим также используемые мультимедийные средства обучения: электронные презентации к лекциям, иллюстрированные упражнения тестового типа, комплект дополнительных структурно-логических схем.

Характеристика материально-технического обеспечения практических занятий «Элективные дисциплины по физической культуре»:

| Материально- спортивная база  | Обеспечение учебного процесса по дисциплине «Элективные дисциплины по физической культуре и спорту» спортивным инвентарем  |
|---|--|
| <p>Учебно-физкультурный корпус с бассейном, Корпус №22<br/>236000 Калининградская область.<br/>г. Калининград<br/>ул. А. Невского, 14<br/>Бассейн, Фитнес-зал,<br/>Тренажерный зал.</p> | <p>Бассейн: плавательные доски, плавательные ласты, нудлы, плавательные лопатки, Электронное табло, настенный секундомер, колобашки. Раздевалки.<br/>Фитнес – зал:<br/>Степы, Гимнастические палки, Гимнастические мячи, металлические обручи, коврики гимнастические, гантели 9 кг, 1,5 кг, 3 кг, 2 кг, утяжелители для рук- ног 1,5, утяжелители для рук- ног 3 кг., скакалки, мини степы, гимнастические маты. Музыкальный центр.</p> |
| <p>Физкультурно-оздоровительный комплекс, корпус №9 Калининградская область.<br/>г. Калининград<br/>ул. А. Невского, 14</p>   | <p>Гимнастические маты, баскетбольные щиты, волейбольные стойки, волейбольная сетка с креплениями, гимнастические палки, баскетбольные мячи, волейбольные мячи, ракетки для бадминтона, воланы.<br/>медицинболы, скакалки, раздевалки для мужчин и женщин, гимнастические скамейки,</p>  |
| <p>Корпус №4 спортивный зал № 2236000 Калининградская обл.,<br/>г. Калининград<br/>ул. Чернышевского, 56А</p>   | <p>Гимнастические скамейки, гимнастические маты, шведская стенка, фишки, гимнастические палки деревянные, гимнастические палки пластиковые, скакалки, ракетки для бадминтона, воланы, теннисные мячи, волейбольные мячи, баскетбольные мячи, музыкальный центр, коврики гимнастические, флорбольные клюшки, медицинболы. Баскетбольные щиты, волейбольные стойки и сетка.</p>  |
| <p>Спортивный зал №1<br/>236000 Калининградская обл.,<br/>г. Калининград<br/>ул. Чернышевского, 56А</p>   | <p>Борцовский ковер, гимнастические маты, гимнастические брусья, бревно гимнастическое напольное, гимнастическое бревно постоянной высоты, мостик гимнастический пружинный, перекладина гимнастическая, брусья гимнастические разновысокие, конь гимнастический маховый, козел</p>   |

|  |   |
|--|---|
|  | гимнастический, гимнастические скамейки, шведские стенки, зеркала, скакалки, теннисные мячи, гимнастические палки, обручи, медицинболы.   |
| Корпус №15<br>236000 Калининградская обл.,<br>г. Калининград<br>Адрес: ул. Соммера, 23.                  | Зал аэробики: степы, металлические обручи, гимнастические палки, гантели 1 кг, гимнастические мячи, музыкальный центр, гимнастические скамейки, коврики гимнастические.                         |
| Корпус № 15 Тренажерный зал<br>236000 Калининградская обл.,<br>г. Калининград<br>Адрес: ул. Соммера, 23. | Кардиотренажеры, блочные тренажеры, рычажные , тренажер с собственным весом, Велотренажеры, железные блины 5, 10,15,20,25кг.; гантели от 1 кг – 3 кг.; резиновые блины 10, 15, 20,50 кг., гири. |
| Стадион «Кантиана»<br>236000 Калининградская обл.,<br>г. Калининград<br>Адрес: ул. Озерова,57.           | Беговые дорожки, сектор для прыжков, сектор для метаний, футбольное поле, футбольные мячи,  |

Тесты по физической подготовленности для студентов 1-3 курсов основной и подготовительной групп.

| Виды упражнений***   | Нормативы и оценка в баллах |          |         |         |         |          |          |          |         |         |
|--|-----------------------------|----------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|---------|---------|
|  | Юноши                       |          |         |         |         | Девушки  |          |          |         |         |
|  | 5                           | 4        | 3       | 2       | 1       | 5        | 4        | 3        | 2       | 1       |
| 1. Бег 3000 м, мин/сек (муж)<br>Бег 2000 м, мин/сек (жен)  | 12,30                       | 13,30    | 14,00   | 15,00   | 16,50   | 10,30    | 11,15    | 11,50    | 12,30   | 14,00   |
| 2. Бег 100 м, сек  | 13,5                        | 14,0     | 14,5    | 15,1    | 15,8    | 16,5     | 17,0     | 17,5     | 18,2    | 19,0    |
| 3. Подтягивание из виса на высокой перекладине (муж.) Кол-во раз.)<br>Сгибание разгибание рук в упоре лежа на полу (кол-во раз)                    | 13<br>45                    | 10<br>40 | 9<br>35 | 6<br>30 | 4<br>25 |          |          |          |         |         |
| 3. Подтягивание из виса на низкой перекладине (жен.) Кол-во раз. или<br>Поднимание туловища из положения лежа на спине за 1 мин (жен.) Кол-во раз. |                             |          |         |         |         | 14<br>47 | 12<br>40 | 10<br>35 | 5<br>30 | 3<br>25 |
| 4. Наклон туловища из положения стоя на гимнастической скамейке (муж., жен.),см  | 13                          | 7        | 6       | 5       | 3       | 16       | 11       | 8        | 6       | 4       |

\*\*\* Три теста на выбор.

**ТЕСТЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ**  
**для студентов 1-3 курсов специальной медицинской группы**

| Контрольное упражнение*** |  | Нормативы и оценки |       |       |       |       |         |       |       |       |       |
|---------------------------|--|--------------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|
|                           |  | Юноши              |       |       |       |       | Девушки |       |       |       |       |
|                           |  | 5                  | 4     | 3     | 2     | 1     | 5       | 4     | 3     | 2     | 1     |
| 1.                        | Сгибание и разгибание рук в упоре лежа на коленях (девушки), в упоре лёжа (юноши)                            | 35                 | 25    | 20    | 10    | 5     | 25      | 20    | 15    | 10    | 5     |
| 2.                        | Поднимание туловища из положения лежа на спине, руки за головой, ноги закреплены за 1 мин. (девушки и юноши) | 50                 | 40    | 30    | 25    | 20    | 40      | 35    | 30    | 25    | 15    |
| 3.                        | Наклон вперёд стоя на гимнастической скамейке (девушки и юноши)  | 9                  | 7     | 5     | 3     | 1     | 15      | 10    | 8     | 6     | 2     |
| 4.                        | Ходьба 2 км, мин., с (девушки, юноши)  | 14.00              | 14.30 | 15.30 | 16.00 | 16.30 | 16.30   | 17.30 | 18.40 | 20.00 | 20.30 |
| 5.                        | Прыжки в длину с места, см (девушки, юноши.)   | 210                | 205   | 200   | 190   | 180   | 170     | 165   | 160   | 155   | 150   |
| 6.                        | Подтягивание (юноши) количество раз  | 8                  | 6     | 5     | 3     | 1     | -       | -     | -     | -     | -     |

\*\*\* Обязательный тест: ходьба 2 км и 2 теста на выбор

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

для студентов **1 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....  | 3  |
| 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ),<br>СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ<br>ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ<br>АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ .....             | 4  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ<br>САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ<br>«БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ» .....  | 5  |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ<br>ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО<br>ДИСЦИПЛИНЕ «БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ» .....  | 6  |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ,<br>НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ ДИСЦИПЛИНЫ «БЕЗОПАСНОСТЬ<br>ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ» .....  | 21 |
| 6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-<br>ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ<br>ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:.....   | 22 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И<br>ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....   | 23 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ,<br>ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО<br>ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ<br>ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ<br>СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ ..... | 25 |

## 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            | Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций | <p><u>знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности;</li> <li>- методы оказания первой помощи при организации и обеспечении безопасности туристов.</li> <li>- методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций;</li> </ul> <p><u>уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций;</li> <li>- оказывать первую помощь пострадавшим в ЧС;</li> </ul> <p><u>владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами защиты в условиях ЧС;</li> <li>- навыками оказания первой помощи в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях</li> </ul> |

*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 (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

*Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.*

| Темы   | Количество часов и зачетных единиц |             |                |          |                   |
|--|------------------------------------|-------------|----------------|----------|-------------------|
|  | Всего                              | в том числе |                |          |                   |
|  |                                    | Лекции      | Практ. занятия | КСР      | Самостоят. работа |
| Тема 1. Основы физиологии труда. Адаптация   | 4                                  | 2           | 2              |          | 5                 |
| Тема 2. Рациональные условия жизнедеятельности: параметры микроклимата производственной среды.                               | 8                                  | 2           | 3              |          | 5                 |
| Тема 3. Воздействие негативных (вредных и опасных) факторов на человека и среду обитания                                     | 4                                  | 2           | 2              | 1        | 5                 |
| Тема 4. Принципы пожарной безопасности.  | 4                                  | 2           | 2              |          | 5                 |
| Тема 5. Общая характеристика и классификация чрезвычайных ситуаций (ЧС) в мирное время.                                      | 8                                  | 3           | 2              |          | 6                 |
| Тема 6. Принципы и основные способы защиты людей в чрезвычайных ситуациях.   | 8                                  | 3           | 2              | 1        | 6                 |
| Тема 7. Правовые, нормативно-технические и организационные основы обеспечения безопасности жизнедеятельности на производстве | 4                                  | 2           | 3              |          | 6,75              |
| Иная контактная работа   | 0,25                               |             |                |          |                   |
| <b>Итого часов</b>   | <b>34,25</b>                       | <b>16</b>   | <b>16</b>      | <b>2</b> | <b>37,75</b>      |
| зачет  |                                    |             |                |          |                   |
| <b>Итого по дисциплине</b>   | <b>72</b>                          |             |                |          |                   |
|  | <b>2 з.е.</b>                      |             |                |          |                   |

### **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<br>письменно |
| Тема 2. Рациональные условия жизнедеятельности: параметры микроклимата производственной среды. | УК-8   | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>письменно |
| Тема 3. Воздействие негативных (вредных и опасных) факторов на человека и среду обитания       | УК-8   | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>письменно |
| Тема 4. Принципы пожарной безопасности.  | УК-8   | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>письменно |
| Тема 5. Общая характеристика и классификация чрезвычайных ситуаций (ЧС) в мирное время.        | УК-8   | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>письменно |
| Тема 6. Принципы и основные способы защиты   | УК-8   | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>пись-     |

|  |      |                           |                |  |                    |
|--|------|---------------------------|----------------|--|--------------------|
| людей в чрезвычайных ситуациях.  |      |                           |                |  | менно              |
| Тема 7. Правовые, нормативно-технические и организационные основы обеспечения безопасности жизнедеятельности на производстве | УК-8 | - выступление на семинаре | - тестирование |  | устно<br>письменно |

**Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования**

| Уровни сформированности компетенций | пороговый  | достаточный  | повышенный   |
|-------------------------------------|--|--|--|
| <b>Критерии</b>                     | 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

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</b> | <b>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень</b> | <b>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетен-</b> | <b>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</b> |
|---|--|--|--|

|   | <b>освоения компетенции</b>  | <b>ции</b>   |  |
|---|--|--|--|
| <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

| <b>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</b>   | <b>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции</b>   | <b>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</b>  | <b>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</b>   |
|---|---|---|--|
| <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 отсут-</p> | <p>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 сформиро-</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</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> |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <p>ствии сформированности хотя бы одной компетенции</p> | <p>ваны все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»</p> | <p>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».</p> | <p>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</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?**

- а) за счет радиации Солнца, Земли, внутренней радиоактивности человека, рентгеновских исследований, флюорографии, радиоактивных осадков от ядерных испытаний, проводившихся в атмосфере;
- б) за счет увеличения добычи радиоактивных материалов;
- в) 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:**

- а) ультрафиолетового излучения Солнца;
- б) космической пыли;
- в) 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 «девяток» 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. Иммобилизация. 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"> <li>– актуальность проблемы и темы;</li> <li>– новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;</li> <li>– наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.</li> </ul>   |
| Степень раскрытия сущности проблемы | <ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие плана теме реферата;</li> <li>– соответствие содержания теме и плану реферата;</li> <li>– полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;</li> <li>– обоснованность способов и методов работы с материалом;</li> <li>– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li> <li>– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</li> </ul> |
| Обоснованность выбора источников    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– круг, полнота использования литературных источников по проблеме;</li> <li>– привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).</li> </ul>  |
| Соблюдение требований к оформлению  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– правильное оформление ссылок на используемую литературу;</li> <li>– грамотность и культура изложения;</li> <li>– владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;</li> <li>– соблюдение требований к объему реферата;</li> </ul>  |

| Критерии    | Показатели   |
|-------------|--|
|             | – культура оформления: выделение абзацев.  |
| Грамотность | <ul style="list-style-type: none"> <li>– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;</li> <li>– отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;</li> <li>– литературный стиль.</li> </ul> |

### 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 «владеть» – практикоориентированными заданиями. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку – 60 мин.   | Комплект вопросов к зачету           |

## 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. / free: ЭБС Юрайт
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). / free: ЭБС Юрайт(1)

### 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.Н6(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   |
| <b>Подготовка:</b> 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 |
| <b>Планирование:</b><br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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                          |
| <b>Сбор информации:</b> наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.  | Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью           | Собирает и систематизирует информацию по теме   |
| <b>Анализ информации,</b> формулирование выводов   | Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует   | Анализирует собранную информацию  |
| <b>Представление задания</b>   | Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям                         | Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации                                 |
| <b>Подведение итогов,</b> рефлексия и оценка   | Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.          | Участствует 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 флиппчтатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флиппчтатом, 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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ВЫПОЛНЕНИЕ ВЫПУСКНОЙ  
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ»**

**«ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ  
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ»**

для студентов **4 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизне-  
сом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**



## ОГЛАВЛЕНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....   | 3  |
| 2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ .....  | 5  |
| 3. СОДЕРЖАНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ.....   | 9  |
| 4. ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ.....   | 13 |
| 5. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ ..... | 15 |
| 6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА.....                                      | 16 |

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**Наименование:** «Выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР) и защита выпускной квалификационной работы (ВКР)».

**Место дисциплины в структуре** Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность».

Программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) и учебного плана по направлению 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничная деятельность».

Государственная итоговая аттестация, завершающая освоение основной профессиональной образовательной программы высшего образования программы бакалавриата, является итоговой аттестацией обучающихся по программе бакалавриата.

Организация и проведение государственной итоговой аттестации в Институте рекреации, туризма и физической культуры ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» определяется Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636, а также локальными документами:

- Положением о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» (утв. Ученым советом 27.09.2018 г. Протокол № 12);

- Методическими указаниями по написанию выпускной квалификационной работы (ВКР) в Балтийском федеральном университете им. Иммануила Канта.

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися программы бакалавриата соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта, выявление подготовленности выпускника к профессиональной деятельности. К государственной итоговой аттестации допускаются обучающиеся, в полном объеме выполнившие учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей программе бакалавриата.

В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» в блок «Государственная итоговая аттестация» входят:

- подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы;
- процедура защиты выпускной квалификационной работы (уровень подготовки бакалавриата).

## **Цель и задачи государственной итоговой аттестации выпускников**

*Целью* государственной итоговой аттестации (в дальнейшем – ГИА) является установление степени соответствия уровня качества подготовки выпускника высшего учебного заведения к выполнению профессиональных задач и соответствия его требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) и основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность» и степени овладения выпускниками необходимыми компетенциями.

*Задачи* государственной итоговой аттестации: комплексная оценка уровня подготовки выпускников Института, которая:

- строится с учетом изменений в содержании и организации профессиональной подготовки выпускников, описываемых в рамках деятельностной парадигмы образования;
- оценивает уровень сформированности у выпускника необходимых компетенций, степени владения выпускником теоретическими знаниями, умениями и практическими навыками для профессиональной деятельности;
- учитывает возможность продолжения образования студентом на более высоких ступенях.

### **Формы и принципы государственной итоговой аттестации**

Основным видом итоговой государственной аттестации выпускников является – защита выпускной квалификационной работы. Для повышения практикоориентированного обучения, студенты направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело участвуют в демонстрационном экзамене по стандартам WorldSkills и независимой первичной оценке квалификации по стандартам, утвержденным для индустрии ГОСТеприимства.

Отбор содержания и способов организации государственной итоговой аттестации выпускников осуществляется на основе следующих принципов:

- принцип ориентации на современную образовательную парадигму, которая позволяет рассматривать образование как феномен экономики, управления, культуры и как основной ресурс развития человека, общества, государства;
- принцип учёта готовности выпускника к постоянно изменяющимся условиям профессиональной деятельности;
- принцип практико-ориентированности в виде учета основных типов профессиональных задач, к решению которых должен быть готов выпускник;
- принцип учета готовности выпускника к продолжению образования, постоянного расширения своих профессиональных компетенций.

### **Время проведения государственной итоговой аттестации**

Порядок и сроки проведения аттестационных испытаний устанавливаются на основании Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта», и в соответствии с графиком учебного процесса по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность».

В соответствии с решением Ученого совета Университета для основных образовательных программ подготовки бакалавров итоговые аттестационные испытания проводятся в форме защиты выпускной квалификационной работы.

Продолжительность государственной итоговой аттестации составляет 6 недель, в том числе:

- 2 недели – Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы;
- 4 недели – Процедура защиты выпускной квалификационной работы.

Практикоориентированные знания в соответствие с профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей» (утв. Министерством труда и социальной защиты РФ от 05.09.2012 г. N 659н) проверяются в процессе сдачи экзамена на независимую оценку квалификации Совета по профессиональным квалификациям индустрии ГОСТеприимства, который проводится одновременно с Демонстрационным экзаменом по стандартам Worldskills компетенция «Администрирование отеля». В связи с техническими сложностями и длительностью обработки результатов (независимую оценку квалификации проводят сертифицированные эксперты центра независимой квалификации индустрии

стрии ГОСТеприимства, демонстрационный экзамен проводят сертифицированные Союзом WorldSkills эксперты) данные этапы оценки уровня подготовки выпускника проводятся заранее и к дате защиты выпускной квалификационной работы результаты представляются в экзаменационную комиссию в письменном виде.

### **Трудоемкость государственной итоговой аттестации**

Общая трудоемкость государственной итоговой аттестации по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность» составляет 9 зачетных единиц трудоемкости, которая включает в себя подготовку к процедуре защиты выпускной квалификационной работы - 6 ЗЕ и процедуру защиты выпускной квалификационной работы – 3 ЗЕ.

## **2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Перечень компетенций, которыми должны овладеть выпускники в результате освоения образовательной программы**

Государственная итоговая аттестация имеет целью определение степени соответствия уровня подготовленности выпускников требованиям образовательного стандарта. При этом проверяются сформированные компетенции - теоретические знания и практические навыки выпускника в соответствии с компетентностной моделью (таблица 1), являющейся структурным компонентом ОПОП. В частности, проверяется обладание следующими компетенциями выпускников - бакалавров по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность».

| Код компетенции | Содержание компетенций   | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине   |
|-----------------|--|---|
| УК-1            | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач   | <i>Знать:</i> закономерности и принципы экономического мышления, основы развития экономического образа мышления;<br><i>уметь:</i> экономически грамотно обосновывать принимаемые управленческие решения;<br><i>владеть:</i> навыками развития экономического образа мышления и их применения в управленческой деятельности.   |
| 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 | <i>Знать:</i> основные понятия, цели, принципы, сферы применения, объекты, субъекты, правовые основы гостиничной деятельности, ее составляющих элементов, методы и средства правовой защиты интересов субъектов гостиничного рынка;<br><i>уметь:</i> ориентироваться в нормативно-правовых актах, регламентирующих сферу гостиничной деятельности и использовать их в своей профессиональной деятельности, предвидеть юридические опасности и угрозы и соблюдать основные правовые требования информационной безопасности в сфере гостиничного бизнеса;<br><i>владеть:</i> основами правового мышления, навыками самостоятельного анализа правовой информации, анализа юридических последствий, связанных с использованием информации, навыками работы с действующими федеральными законами, нормативной и технической информацией, необходимой для профессиональной деятельности |
| УК-3            | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  | <i>Знать:</i> принципы и основные подходы к принятию организационно-управленческих решений предприятий гостиничной сферы; принципы, формы, основы методологии анализа и современные модели корпоративной социальной ответственности гостиницы для оценки последствий управленческих решений; виды управленческих решений в гостиничном бизнесе и методы их принятия;<br><i>уметь:</i> предвидеть последствия разрабатываемых и реализуемых организаци-  |

|       |   |   |
|-------|---|---|
|       |   | <p>онно управленческих решений в гостиничном бизнесе, нести ответственность за их невыполнение; использовать зарубежный и отечественный опыт практической реализации концепции корпоративной социальной ответственности гостиничного бизнеса, проводить анализ состояния на корпоративном уровне; разрабатывать алгоритмы принятия рациональных управленческих решений и оценивать их последствия как для предприятия так и для всей гостиничной индустрии;</p> <p><i>владеть:</i> алгоритмами и инструментами нахождения лучших (оптимальных) вариантов решений, в т.ч. в нестандартных ситуациях; современными инструментами оценки эффективности мероприятий социальной и экологической направленности, алгоритмами подготовки социальной отчетности и проведения социального аудита при принятии управленческих решений; современными методиками принятия и реализации организационно-управленческих решений в гостиничной индустрии</p>  |
| УК-4  | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | <p><i>Знать:</i> принципы логики и построения грамотной речи; лексический минимум в объеме 4000 учебных лексических единиц общего и терминологического характера, грамматические особенности письменной и устной профессиональной коммуникации на иностранном языке, речевые тактики в устной и письменной профессиональной коммуникации на иностранном языке;</p> <p><i>уметь:</i> логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; - воспринимать, анализировать и обобщать информацию на иностранном языке, логически верно строить свою речь на иностранном языке, оформлять извлеченную из специализированных источников на иностранном языке информацию и предоставлять ее в профессиональных кругах;</p> <p><i>владеть:</i> основами исторического мышления, навыками сбора, систематизации и самостоятельного анализа информации о социально -политических и экономических процессах, навыками публичной речи, аргументации и ведения дискуссии; - навыками устной и письменной профессиональной коммуникации нВ иностранном языке, иностранным языком в объеме, необходимом для возможности получения информации из зарубежных источников</p> |
| УК-5  | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                            | <p><i>Знать:</i> знать закономерности кооперации с коллегами и работы в коллективе; - методы и технологии эффективного командообразования;</p> <p><i>уметь:</i> анализировать возможные конфликтные ситуации и искать пути к их разрешению, работать в коллективе; анализировать уровень групповой динамики в команде;</p> <p><i>владеть:</i> способами работы в коллективе, приемами цивилизованной дискуссии и навыками творческой работы в коллективе, способностью к критике и самокритике, терпимостью, способностью работать в коллективе; способами формирования эффективных команд</p>  |
| УК-6  | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни       | <p><i>Знать:</i> основные методы концентрирования и анализа поставленной проблемы;</p> <p><i>уметь:</i> самоорганизовывать и самообучаться; анализировать уровень групповой динамики в команде;</p> <p><i>владеть:</i> методами самоорганизации и самообучения</p>  |
| УК-8  | Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций                       | <p><i>Знать:</i> приемы оказания первой медицинской помощи, методы защиты в чрезвычайных ситуациях на предприятиях индустрии гостеприимства;</p> <p><i>Уметь:</i> оказывать приемы первой медицинской помощи, применять методы защиты в чрезвычайных ситуациях на предприятиях индустрии гостеприимства;</p> <p><i>Владеть:</i> приемами оказания первой медицинской помощи, методами защиты в чрезвычайных ситуациях на предприятиях индустрии гостеприимства.</p>   |
| ОПК-2 | Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания             | <p><i>Знать:</i> методы и основные теории стратегического менеджмента; подходы к определению источников и механизмов обеспечения конкурентного преимущества гостиницы, содержание и взаимосвязь основных элементов процесса стратегического управления средством размещения, подходы к анализу систем качества продукции, услуг средства размещения с целью обеспечения её конкурентоспособности; 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; получать, обобщать и интегрировать данные о со-</p>   |

|       |  |   |
|-------|--|---|
|       |  | <p>стоянии и динамике объекта управления качеством, осуществлять мониторинг и оценку качества средства размещения; проводить анализ конкурентной сферы индустрии гостеприимства;</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; методами анализа отраслевых рынков целях повышения конкурентоспособности гостиниц – участников этих рынков.</p>  |
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности  | <p><i>Знать:</i> основные подходы к проектированию и типологию традиционных и современных организационных структур управления, принципы распределения полномочий и ответственности, в т.ч. на основе их делегирования в средстве размещения; методологию стратегического управления человеческими ресурсами гостиничного предприятия; роль и место управления персоналом гостиницы в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации, причины многовариантности практики управления персоналом в современных условиях, бизнес-процессы в управлении персоналом в гостиничном предприятии</p> <p><i>уметь:</i> оценивать и анализировать достоинства и недостатки различных типов структур управления предприятиями гостиничного бизнеса и последствия их применения; разрабатывать стратегию управления человеческими ресурсами гостиницы и реализовывать ее в конкретных условиях; проводить аудит человеческих ресурсов гостиницы, прогнозировать и определять потребность в персонале, разрабатывать мероприятия по привлечению новых сотрудников, программы их обучения и адаптации, использовать различные методы оценки, аттестации сотрудников, разрабатывать мероприятия по мотивированию персонала</p> <p><i>владеть:</i> инструментарием эффективного делегирования полномочий и наделения ответственности в гостинице; методами и способами разработки и реализации стратегии управления человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства; современным инструментарием управления человеческими ресурсами гостиничного предприятия.</p> |
| ОПК-4 | Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания            | <p><i>Знать:</i> типологию конфликтов и технологию управления конфликтными ситуациями в гостиничном бизнесе; типологию и основные принципы эффективных коммуникаций в индустрии гостеприимства, основные подходы, роль и место кросскультурного менеджмента в развитии управленческих отношений предприятий гостиничной сферы</p> <p><i>уметь:</i> оценивать природу и последствия развития конфликтов в гостиничном бизнесе; анализировать коммуникационные процессы в гостинице и разрабатывать предложения по повышению их эффективности кросскультурных отношений, а также разрабатывать предложения по их совершенствованию;</p> <p><i>владеть:</i> навыками управления персоналом в конфликтных ситуациях в гостинице; навыками организации коммуникаций на разных уровнях управления средством размещения; навыками эффективного применения управленческих функций в кросскультурной среде</p>   |
| ОПК-5 | Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | <p><i>Знать:</i> теории мотивации, лидерства и власти в гостиничной управленческой деятельности; принципы, основные этапы и функции аудита человеческих ресурсов, диагностики организационной культуры гостиничного предприятия;</p> <p><i>уметь:</i> анализировать условия эффективного применения различных способов мотивации, лидерства и властных полномочий для решения управленческих задач, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на гостиничном предприятии, диагностировать организационную культуру отеля, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по ее совершенствованию</p> <p><i>владеть:</i> способами применения основных теорий мотивации, лидерства и власти в управлении социально-экономическими системами, а также конкретными гостиничными предприятиями, методами проведения аудита человеческих ресурсов и оценки организационной культуры гостиничного предприятия</p>   |
| ОПК-6 | Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осу-  | <p><i>Знать:</i> принципы логики и построения грамотной речи; основные нормативно-правовые документы, ГОСТы, ФЗ индустрии гостеприимства и туризма;</p> <p><i>уметь:</i> организовывать предпринимательскую деятельность в индустрии гостеприимства, с учетом нормативно-правового регулирования в стране;</p> <p><i>владеть:</i> информацией, представленной в нормативно-правовых документах.</p>   |

|       |  |   |
|-------|--|---|
|       | ществлении 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 | <i>Знать:</i> средства и методы здорового образа жизни;<br><i>Уметь:</i> использовать методы и средства физической культуры для ведения здорового образа жизни;<br><i>Владеть:</i> методами и средствами физической культуры для обеспечения здорового образа жизни   |
| ОПК-1 | Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания  | <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;<br><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;<br><i>Владеть:</i> навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.  |
| ПКС-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания  | <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;<br><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;<br><i>Владеть:</i> навыками организации оптимальных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности |
| ПКС-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания   | <i>Знать:</i> закономерности и этапы исторического процесса, основные события и процессы мировой и отечественной экономической истории; принципы формирования активной гражданской позиции, применительно к решению управленческих проблем; сущность, формы проявления, закономерности и тенденции развития социальнозначимых проблем и процессов;<br><i>Уметь:</i> отстаивать гражданскую позицию в сфере профессиональной деятельности; ориентироваться в мировом историческом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе; анализировать и интерпретировать социально-значимые проблемы и процессы;<br><i>Владеть:</i> пониманием преимуществ реализации активной гражданской позиции, предвидеть юридические опасности и угрозы, связанные с отсутствием гражданской позиции; навыками системного подхода к анализу исторических событий и процессов; инструментарием исследования социально-значимых проблем и процессов.  |

|       |   |  |
|-------|---|--|
| ПКС-3 | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий             | <p><i>Знать:</i> характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование средств размещения и органов государственного и муниципального управления; основные концепции и методы анализа рыночных и специфических рисков, сферу их применения в индустрии гостеприимства;</p> <p><i>уметь:</i> анализировать состояние макроэкономической среды, динамику её изменения, выявлять ключевые элементы, оценивать их влияние на гостиницы в системе менеджмента, государственного и муниципального управления; оценивать риски, доходность и эффективность принимаемых финансовых и инвестиционных решений в индустрии гостеприимства;</p> <p><i>владеть:</i> методами оценки состояния макроэкономической среды гостиничного бизнеса, органов государственного и муниципального управления; методами анализа рыночных и специфических рисков с целью использования его результатов при принятии управленческих решений в гостиничном бизнесе</p>   |
| ПКС-4 | способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса   | <p><i>Знать:</i> особенности формирования клиентурных отношений; профессиональные стандарты обслуживания; 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);</p> <p><i>уметь:</i> объясняться на иностранном языке; взаимодействовать с гостями в процессе приема и размещения гостей при поселении в отеле, использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности;</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; информационно-коммуникационными навыками для оказания гостиничных услуг по поселению гостей, предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля</p> |
| ПКС-5 | Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания | <p><i>Знать:</i> инновационные виды сервисной деятельности, основные потребности и психофизиологические возможности человека, новые формы организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений; сущность инновационного менеджмента и маркетинга в гостиничном бизнесе; инновационные методы продвижения гостиничной услуги; инновации в ресторанном и гостиничном бизнесе.</p> <p><i>Уметь:</i> выявлять инновационные потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации новых форм обслуживания потребителей; организовать рабочий процесс с учетом инновационного менеджмента; применять инновационные информационные технологии в гостиничном бизнесе; применять различные инновации в гостиничном и ресторанном бизнесе.</p> <p><i>Владеть:</i> инновационными методами выявления потребностей потребителя, новыми приемами обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей; методами инновационного маркетинга и менеджмента; инновационными методами продвижения гостиничной услуги.</p>   |

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы бакалавра завершают подготовку обучающегося и показывает его готовность к основным видам профессиональной деятельности и проводится после выполнения учебного плана в полном объеме.

В процессе выполнения работы обучающемуся предоставляется возможность под руководством опытных специалистов углубить и систематизировать теоретические и



практические знания, полученные в процессе освоения учебного плана, закрепление навыков самостоятельной исследовательской работы и творчески применить их в решении конкретных практических задач. Обучающиеся должны активно использовать знания из области менеджмента, экономики, статистики, организации коммерческой деятельности, маркетинга, рекламы, финансов и других смежных дисциплин, формирующих его как бакалавра по данному направлению.

*Подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы (ВКР)* начинается с младших курсов, когда обучающиеся, выполняя рефераты по дисциплинам общей подготовке, курсовые и междисциплинарные работы, учатся критически мыслить, делать выводы, обобщения. Преподаватели кафедры заранее ориентируют студентов на выбор таких тем курсовых работ, которые могут стать частью выпускных квалификационных работ. Раскрывая сущность вопросов по избранной теме, выпускник должен показать и развить навыки самостоятельных исследований по проблемам менеджмента деловой организации гостиничного предприятия, ее конкурентоспособности, а также по оптимизации организационной структуры гостиницы, производственного процесса, инновационной ее деятельности, управления трудовыми ресурсами средства размещения и др. Сформированные при написании курсовых работ исследования получают логическое завершение в выпускной квалификационной работе бакалавра. Таким образом, выпускная квалификационная работа бакалавра является формой оценки уровня его профессиональной квалификации.

Выпускная квалификационная работа бакалавра призвана выявить способность выпускников на основе полученных знаний самостоятельно решать конкретные практические аспекты в области управления организацией, подтвердить наличие профессиональных компетенций.

Основными целями выпускной квалификационной работы являются:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний студентов по дисциплинам направления 43.03.03 – Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность»;

- развитие навыков ведения самостоятельной работы в решении конкретных проблем и вопросов управления организацией.

В соответствии с поставленными целями выпускник в процессе выполнения выпускной квалификационной работы бакалавра должен решить следующие задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы и ее значение в решении проблем гостиничного бизнеса;

- изучить теоретические положения, нормативно-техническую и правовую документацию, статистические материалы, справочную, специальную и научную литературу по избранной теме и изложить свою точку зрения по относящимся к ней дискуссионным вопросам;

- провести анализ деятельности деловой организации и оценку её экономических показателей, показателей в области гостиничного бизнеса;

- использовать специальные программы обеспечения как инструмент обработки информации;

- провести анализ действующей системы организации гостиничной отрасли;

- сформулировать выводы и разработать аргументированные предложения по повышению эффективности работы гостиничного предприятия;

- оформить выпускную квалификационную работу в соответствии с требованиями Методических указаний по написанию выпускной квалификационной работы в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта». Обучающийся несет полную ответственность за самостоятельность и достоверность проведенного исследования в рамках выпускной квалификационной работы. Все использованные в работе материалы и положения из опубликованной научной и учебной литературы, других информа-

ционных источников обязательно должны иметь на них ссылки. По результатам защиты выпускной квалификационной работы Государственная экзаменационная комиссия (в дальнейшем - ГЭК) решает вопрос о присвоении выпускнику соответствующей квалификации.

#### *Выбор темы выпускной квалификационной работы*

Тематика выпускных квалификационных работ должна быть актуальной, соответствовать современному состоянию и перспективам развития науки и техники. При выборе тематики выпускных квалификационных работ рекомендуется учитывать реальные задачи экономики, социальной сферы, науки и практики в соответствии с направлениями научной деятельности Университета, представителей региональной экономики. Выпускная квалификационная работа бакалавра выполняется на фактических материалах конкретной организации – как правило, объекта прохождения преддипломной практики, на основе глубокого изучения теоретических вопросов, относящихся к избранной теме работы, детального анализа практических материалов по основным направлениям деятельности объекта исследования.

Обучающийся, самостоятельно выбирает тему выпускной квалификационной работы исходя из актуальности, научного или практического интереса, наличия достаточного фактического и статистического материала.

Примерные темы выпускных квалификационных работ по видам деятельности представлены в Приложении 1.

#### *Структура и содержание выпускной квалификационной работы*

Требования к структуре и содержанию выпускной квалификационной работы определяются в методических указаниях по написанию выпускной квалификационной работы в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта». Выпускная квалификационная работа должна представлять законченное исследование по выбранной теме. Теоретический материал должен быть систематизирован и выступать основой для прикладной (практической) части работы. Содержание глав и параграфов должно соответствовать названиям. Рекомендуемый объем ВКР составляет 60-70 страниц печатного текста без приложений.

Выпускная квалификационная работа бакалавра должна иметь следующую структуру, которая согласуется с научным руководителем:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть, состоящую, как правило, не менее чем из трех разделов (теоретического, обзорного по заявленной проблематике; аналитического, организационно-экономического по рассматриваемой проблеме; практического, с рассмотрением реальной практики, опыта функционирования объекта исследования);
  - заключение, включающее выводы и предложения (рекомендации);
  - список используемых источников;
  - приложения (при необходимости).

Основными требованиями к работе являются:

- четкость и логическая последовательность изложения материала;
- краткость и точность формулировок, исключающая возможность неоднозначного их толкования;
- конкретность изложения полученных результатов, их анализа и теоретических положений;
- обоснованность выводов, рекомендаций и предложений.

Содержание ВКР должно соответствовать названию темы. Работа считается выполненной в полном объеме в том случае, если в ней нашли отражение все проблемы и вопросы, предусмотренные заданием на выполнение выпускной квалификационной работы.

Студенты успешно прошедшие следующие пороговые значения по результатам демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills и первичной оценка квалификации в соответствие с профстандартами, принятыми в индустрии гостеприимства при выполнении ВКР используют следующие параметры:

| Структурный элемент ВКР        | Успешность прохождения испытания, %                |  | Параметры ВКР |
|--------------------------------|--|--|---------------|
|                                | Демонстрационный экзамен по стандартам WorldSkills | Первичная оценка квалификации в соответствие с профстандартами |               |
| Титульный лист                 | 50% и более  | 50% и более  | +             |
| Содержание                     |  |  | +             |
| Введение                       |  |  | +             |
| Раздел 1 (теоретическая часть) |  |  | +             |
| Раздел 2 (анализ индустрии)    |  |  | +             |
| Раздел 3 (практическая часть ) |  |  | -             |
| Заключение                     |  |  | +             |
| Список используемых источников |  |  | +             |
| Приложения                     |  |  | +             |

*Порядок выполнения и представления в государственную экзаменационную комиссию выпускной квалификационной работы*

При выполнении выпускной квалификационной работы каждому обучающемуся распоряжением директора Института назначается руководитель. Обязанности руководителя выпускной квалификационной работы:

- выдача задания на выпускную квалификационную работу и курирование работы по сбору и обобщению необходимых материалов к выпускной квалификационной работе (в том числе на преддипломной практике);
- проведение систематических консультаций выпускника;
- проверка выполнения работы;
- составление отзыва на выпускника;
- присутствие на защите;
- проведение предзащиты ВКР с целью выявления готовности студента к защите.

Не позднее, чем за 2 календарных дня до назначенного срока защиты выпускной квалификационной работы выпускник сдает секретарю Государственной экзаменационной комиссии следующие обязательные документы:

- ВКР в переплетенном виде (титульный лист; содержание; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения);
- отзыв научного руководителя;
- внешняя рецензия на бланке организации с печатью (желательно);
- отчет о проверке работы на наличие плагиата;
- диск с электронной версией работы (диск подписать).

Обучающийся может представить также справку о внедрении результатов выпускной квалификационной работы в производство (непосредственно в деятельность объекта индустрии гостеприимства).

*Соотношение содержания разделов выпускной квалификационной работы с совокупным ожидаемым результатом обучения*

| № п/п | Содержание ВКР                   | Формируемые компетенции (определяются научным руководителем ВКР) | Форма контроля   |
|-------|----------------------------------|--|--|
| 1     | Введение                         | УК-1,  | Консультации с научным руководителем   |
| 2     | Первый раздел                    | УК-1, УК-2, ОПК-3  | Консультации с научным руководителем   |
| 3     | Второй раздел                    | УК-3, ОПК-2, УК-5, УК-6  | Консультации с научным руководителем   |
| 4     | Третий раздел                    | УК-5, УК-6, ОПК-4, УК-4, ОПК-5, ОПК-6                            | Консультации с научным руководителем   |
| 5     | Заключение                       | ОПК-1, ОПК-3, ОПК-6  | Консультации с научным руководителем   |
| 6     | Подготовленная и оформленная ВКР | ПКС-1, ПКС-2, ПКС-3  | Предварительная оценка в процессе проведения процедуры предзащиты ВКР            |
| 7     | Подготовленная и оформленная ВКР | ПКС-4, ПКС-5   | Окончательная оценка в процессе проведения процедуры защиты ВКР на заседании ГЭК |

На каждом этапе работы над выпускной квалификационной работой студент должен продемонстрировать практически весь спектр компетенций, а руководитель имеет возможность оценить уровень их достижения и зафиксировать в своем отзыве.

## 4. ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Защита выпускной квалификационной работы проводится на открытых заседаниях экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава при обязательном присутствии председателя комиссии. На защиту выпускной квалификационной работы, как правило, выделяется 20-25 минут, включая авторский доклад, на который отводится не более 10 минут, и вопросы к автору работы. Результаты защиты выпускной квалификационной работы определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после обсуждения членами Государственной экзаменационной комиссии и оформления в установленном порядке Протоколами заседания экзаменационной комиссии. Выпускники, получившие по итогам защиты выпускной квалификационной работы оценку «неудовлетворительно» (не допущенные к защите по уважительным причинам), отчисляются из института и получают справку установленного образца.

*Оценка качества выполнения и защиты выпускной квалификационной работы бакалавра*

Оценку результатов выполнения ВКР производят члены экзаменационной комиссии. Объектами оценки являются:

- ВКР;
- иллюстративный материал, выставляемый студентом на защиту ВКР;
- доклад студента на заседании государственной экзаменационной комиссии;
- ответы студента на вопросы, заданные членами комиссии в ходе защиты ВКР.

*Критерии оценки выпускной квалификационной работы бакалавра*

После окончания защиты выпускных квалификационных работ члены комиссии на закрытом заседании обсуждают результаты защиты и большинством голосов выносит решение по оценке результатов представленных работ.

Критериями оценки ВКР являются:

- научный уровень доклада, степень освещенности в нем вопросов темы исследования, значение сделанных выводов и предложений для организации;

- использование специальной научной литературы, нормативных актов, материалов производственной практики;
- творческий подход к разработке темы;
- правильность и научная обоснованность выводов;
- стиль изложения;
- оформление выпускной квалификационной работы;
- степень профессиональной подготовленности, проявившаяся как в содержании выпускной квалификационной работы бакалавра, так и в процессе её защиты;
- чёткость и аргументированность ответов студента на вопросы, заданные ему в процессе защиты;
- отзыв руководителя и оценка рецензента. Результаты защиты выпускной квалификационной работы оцениваются по 5-ой балльной системе:

#### Система оценки защиты выпускной квалификационной работы

| Оценка (выражение) |                     | Описание  |
|--------------------|---------------------|---|
| Цифровое           | словесное           |   |
| 5                  | отлично             | Структура ВКР соответствует теме и типовой структуре ВКР, отличается глубоко раскрытыми разделами. При их освещении обучающийся показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал ВКР, умеет тесно увязывать теорию с практикой, не затрудняется с ответом при видоизменении вопросов, задаваемых членами государственной экзаменационной комиссии, использует в ответах материал монографической литературы, правильно обосновывает принятые в представленной ВКР решения, демонстрирует свободное владение научным языком и терминологией в соответствующей научной области.  |
| 4                  | хорошо              | Структура ВКР соответствует теме и типовой структуре ВКР, которые раскрыты в требуемом объеме. При их освещении обучающийся показывает знание программного материала, свободно излагает материал ВКР, умеет увязывать теорию с практикой, но испытывает затруднения с ответом при видоизмененных вопросах, задаваемых членами государственной экзаменационной комиссии, принятые в представленной ВКР решения обоснованы, но присутствуют в проведенных расчетах неточности, демонстрирует владение научным языком и терминологией соответствующей научной области, но затрудняется с ответом при видоизменении заданий, при обосновании принятого решения возникают незначительные затруднения в использовании изученного материала. |
| 3                  | удовлетворительно   | Структура ВКР соответствует теме и типовой структуре ВКР. Обучающийся имеет фрагментарные знания материала, изложенного в ВКР, показывает знания важнейших разделов теоретического курса освоенных дисциплин и содержания лекционных курсов, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения в ответах на вопросы, задаваемые членами государственной экзаменационной комиссии.  |
| 2                  | неудовлетворительно | Обучающийся не владеет представленным материалом, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями поясняет представленные в ВКР расчеты, демонстрирует неспособность отвечать на вопросы, задаваемые членами государственной экзаменационной комиссии.  |

На основании результатов защиты выпускной квалификационной работы делается заключение об уровне освоения выпускником ОПОП и готовности к выполнению определенным в ОПОП видам профессиональной деятельности.

По результатам государственных аттестационных испытаний обучающийся имеет право на апелляцию (в соответствии с п. 8 Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта»).

## **5. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### **Наличие соответствующих условий проведения ГИА**

Для выпускников из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ГИА проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников. При проведении ГИА для выпускников с индивидуальными особенностями обеспечивается соблюдение следующих общих требований: использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь, обеспечение доступа в здания и помещения, где проходит ГИА, и другие условия, без которых невозможно или затруднено проведение ГИА (в соответствии с п. 9 Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта»).

### **Обеспечение соблюдения общих требований**

При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих общих требований: возможность выбора способа проведения ГИА; проведение ГИА для студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации; присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей на основании письменного заявления; пользование необходимыми обучающимся техническими средствами при прохождении ГИА с учетом их индивидуальных особенностей.

**Реализация увеличения продолжительности сдачи ГИА по отношению к установленной продолжительности его сдачи для обучающегося с ограниченными возможностями здоровья**

Продолжительность прохождения ГИА по отношению к установленной продолжительности его сдачи увеличивается по письменному заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья: продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы – не более чем на 15 минут.

## **6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГИА**

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 флипчатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчатом, 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.



### Перечень рекомендуемых тем дипломных работ

1. Автоматизированные системы управления работой с потребителями (CRM-системы) и их использование на предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Анализ процессов формирования инновационного потенциала трудового коллектива гостиниц, и оценка его влияния на развитие предприятий.
3. Бизнес-процессы гостиничных предприятий и их проектирование.
4. Бюджетирование на гостиничных предприятиях: отечественный и зарубежный опыт.
5. Глобальные системы бронирования в индустрии гостеприимства. Особенности, этапы и стоимость внедрения.
6. Использование национальной системы квалификаций в разработке кадровой стратегии развития предприятия (на примере предприятий гостинично-туристического комплекса).
7. Маркетинг международных гостиничных цепей и разработка рекомендаций по его применению в Российской Федерации.
8. Механизм управление номерным фондом гостиничного предприятия и разработка рекомендаций по его совершенствованию.
9. Организационная структура предприятий индустрии гостеприимства и разработка рекомендаций по ее совершенствованию (на примере гостиницы ).
10. Планирование эффективности деятельности гостиничного предприятия в современных социально-экономических условиях и разработка рекомендаций по его эффективному внедрению в деятельность гостиничного предприятия (на примере гостиницы ).
11. Управление хозяйственно-финансовой деятельностью на предприятиях индустрии гостеприимства и разработка рекомендаций по его совершенствованию (на примере гостиницы ).
12. Формирование и поддержание корпоративной культуры и разработка рекомендаций по ее внедрению в деятельность гостиничного предприятия (на примере гостиницы ).
13. Бенчмаркинг как инструмента управления конкурентоспособностью гостиничных услуг и разработка рекомендаций по его внедрению в деятельность гостиничного предприятия (на примере гостиницы ).
14. Исследование деятельности маркетинговых служб на предприятиях индустрии гостеприимства и разработка рекомендаций по повышению ее эффективности (на примере гостиницы ).
15. Исследование инновационных методов стимулирования спроса в индустрии гостеприимства и разработка рекомендаций по их внедрению в деятельность гостиничного предприятия (на примере гостиницы ).
16. Исследование кросс-культурных аспектов управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства и разработка рекомендаций по их внедрению в деятельность гостиничного предприятия (на примере гостиницы ).
17. Исследование методов обслуживания гостей и показателей качества обслуживания в гостиничных предприятиях и разработка рекомендаций по их эффективному внедрению в деятельность гостиничного предприятия (на примере гостиницы).
18. Методы планирования хозяйственной деятельности гостиничного предприятия и их совершенствование (на примере гостиницы ).
19. Обеспечение безопасности в гостиничном хозяйстве и разработка рекомендаций по повышению ее эффективности (на примере гостиницы ).
20. Исследование особенностей услуг питания в гостиничных предприятиях и разработка мероприятий по их совершенствованию.

21. Планирование себестоимости услуг в гостиничном предприятии и его совершенствование (на примере гостиницы ).
22. Исследование показателей эффективности функционирования гостиничного предприятия (на примере гостиницы ).
23. Рекламная деятельность на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности (на примере гостиницы ).
24. Исследование современных технологий, применяемых лидерами мировой индустрии гостеприимства, и разработка рекомендаций по их применению в Российской Федерации.
25. Организационные механизмы управления гостиницей на стадии введения в эксплуатацию
26. Разработка инновационного проекта для гостиничного предприятия, работающего в условиях высокой конкуренции и анализ его эффективности.
27. Разработка концепции развития курортных отелей в России.
28. Разработка мер по внедрению инноваций в организацию кадровой работы гостиниц и других средств размещения.
29. Разработка мер по оптимизации расходов на формирование конкурентоспособного кадрового потенциала предприятия (на примере предприятий гостинично-туристического комплекса).
30. Разработка мер по применению профессиональных стандартов в гостиницах и других средствах размещения.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ДЕЛОВОЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК»**

для студентов **2-4 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

**СОДЕРЖАНИЕ**  
**РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Деловой иностранный язык»**

- 1. Пояснительная записка:**
- 2. Тематический план.**
- 3. 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)          | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке РФ и иностранном(ых) языке(ах)              | <p><b>ЗНАТЬ:</b> терминологический и лексический минимум по темам, предусмотренным программой ,а также правила образования и употребления основных грамматических категорий</p> <p><b>Уметь:</b> Переводить профессионально-ориентированные тексты со словарем; составлять и переводить аннотации к профессионально-ориентированным текстам; вести устную коммуникацию в пределах тем программы.</p> <p><b>Владеть:</b> лексическим минимумом в предусмотренных программой ;навыками использования основных грамматических категорий</p>                         |
| (УК-6)          | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. | <p><b>Знать:</b> основы сервисной деятельности, связанной с формированием гостиничного продукта и способами его реализации.</p> <p><b>Уметь:</b> 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><b>Владеть:</b> способами самосовершенствования и саморазвития в течение всей жизни..</p> |

## 2. Тематический план дисциплины «Деловой английский язык»

| Темы занятий                                    | Количество часов |                    |             |          |                        |     |
|---|------------------|--------------------|-------------|----------|------------------------|-----|
|   | Всего            | Аудиторные занятия |             |          | Самостоятельная работа | КСР |
|   |                  | Всего              | В том числе |          |                        |     |
|   |                  |                    | Лекция      | Практика |                        |     |
| Тема 1.<br>«Индустрия гостеприимства»           | 24               |                    | -           | 18       | 6                      | -   |
| Тема 2. «Услуги и средства отдыха»              | 24               |                    | -           | 18       | 6                      |     |
| Тема 3.<br>«Бизнес –услуги и Конференции»       | 23,75            |                    | -           | 18       | 5,75                   | -   |
| Тема 4.<br>«Услуги питания в отеле»             | 41,65            |                    | -           | 16       | 23,65                  | 2   |
| Тема 5.<br>«Работа стойки регистрации »         | 31               |                    | -           | 16       | 15                     |     |
| Тема 6.<br>«Карьера в индустрии гостеприимства» | 35               |                    | -           | 18       | 15                     | 2   |
| Тема 7.<br>«Отельные сети»                      | 33               |                    | -           | 18       | 15                     | -   |
| Тема 8.<br>«Разрешение жалоб»                   | 33               |                    | -           | 18       | 15                     | -   |

|                                 |             |  |   |            |               |          |
|---------------------------------|-------------|--|---|------------|---------------|----------|
| Тема 9.<br>«Бизнес- план отеля» | 41,65       |  | - | 18         | 21,65         | 2        |
| Иная контактная работа          | <b>0,95</b> |  |   | <b>158</b> | <b>123,05</b> | <b>6</b> |
| Итого часов                     | <b>288</b>  |  |   |            |               |          |
| Итого часов по дисциплине       | <b>288</b>  |  |   |            |               |          |
| 8 зачетных единиц               |             |  |   |            |               |          |

### Содержание дисциплины

**Тема 1.** Индустрия гостеприимства. История индустрии. Постоялые дворы 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](http://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 в работе, состоящей из 25 заданий | 1 – 9    | 10 – 19          | 20 – 23          | 24 – 25  |
| 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 личностно-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.
  - will complete
  - will be completed
- Everybody \_\_\_\_\_ anxiously as the new buildings go up.
  - will have been watching
  - will be watching
- We \_\_\_\_\_ never \_\_\_\_\_ the heroes who gave their lives for our country.
  - will ... forget
  - would ... forget
- He said he \_\_\_\_\_ to London the next day.
  - will go
  - would go
- By the end of the year I \_\_\_\_\_ five English books.



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](http://www.aboutstudy.ru/study/01/01_10.htm)

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

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

З. 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/globalyspeaking/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](http://www.travel.net)
2. [www.hotels.net](http://www.hotels.net)
3. [www.world.tourism.org](http://www.world.tourism.org)
4. [www.cambridge-centre.ru](http://www.cambridge-centre.ru)
5. [www.lingnet.org](http://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. *Замежняя мова 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, повы-

шает 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 библиотковедения, 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.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](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://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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ДЕЛОВОЙ НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК»**

для студентов **2-4 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным  
бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград**

**2021**

## Содержание рабочей программы

1. Пояснительная записка:
2. Содержание дисциплины .Тематический план0
3. 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 НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: ДЕЛОВОЙ НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК.

#### 1.2 Место дисциплины в основной образовательной программе:

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)          | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке РФ и иностранном(ых) языке(ах)              | <b>ЗНАТЬ:</b> терминологический и лексический минимум по темам, предусмотренным программой ,а также правила образования и употребления основных грамматических категорий<br><b>Уметь:</b> Переводить профессионально-ориентированные тексты со словарем; составлять и переводить аннотации к профессионально-ориентированным текстам; вести устную коммуникацию в пределах тем программы.<br><b>Владеть:</b> лексическим минимумом в предусмотренных программой ;навыками использования основных грамматических категорий                         |
| (УК-6)          | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. | <b>Знать:</b> основы сервисной деятельности, связанной с формированием гостиничного продукта и способами его реализации.<br><b>Уметь:</b> 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.<br><b>Владеть:</b> способами самосовершенствования и саморазвития в течение всей жизни.. |

## 2. Тематический план дисциплины

| Темы занятий  | Количество часов |                    |             |          |                        |     |
|---|------------------|--------------------|-------------|----------|------------------------|-----|
|   |                  | Аудиторные занятия |             |          | Самостоятельная работа | КСР |
|   |                  | Всего              | В том числе |          |                        |     |
|   |                  |                    | Лекция      | Практика |                        |     |
| Тема 1.<br>«ПРИЕМ ГОСТЕЙ. ОСНОВЫ<br>ГОСТЕПРИИМСТВА.»  |                  |                    | -           | 22       | 12                     | -   |
| Тема 2. «ГОСТИНИЧНАЯ<br>ОТРАСЛЬ СЕГОДНЯ.<br>ЕВРОПЕЙСКАЯ И<br>АМЕРИКАНСКАЯ СИСТЕМЫ<br>ОРГАНИЗАЦИИ<br>ПРЕДПРИЯТИЙ<br>ГОСТИНИЧНОГО<br>ХОЗЯЙСТВА. » |                  |                    | -           | 22       | 12                     | -   |
| Тема 3.<br>«ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС.<br>СТАНДАРТНЫЕ И<br>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ<br>УСЛУГИ.»  |                  |                    | -           | 24       | 12                     | -   |
| Тема 4.<br>«ПЕРСОНАЛ В<br>ГОСТИНИЦЕ.»   |                  |                    | -           | 22       | 12                     | -   |
| Тема 5.<br>«РАБОТА<br>АДМИНИСТРАТОРА. ТИПЫ<br>ГОСТЕЙ.»  |                  |                    | -           | 22       | 14                     | -   |
| Тема 6.<br>«ДОСУГ И ЕГО   |                  |                    | -           | 24       | 16                     | -   |

|   |  |  |   |    |    |   |
|---|--|--|---|----|----|---|
| ОРГАНИЗАЦИЯ»  |  |  |   |    |    |   |
| Тема 7.<br>«ОФИС. ДЕЛОВАЯ<br>ПЕРЕПИСКА»                                 |  |  | - | 22 | 12 | - |
| Тема 8.<br>«УСТРОЙСТВО НА РАБОТУ»                                       |  |  | - | 24 | 12 | - |
| Тема 9.<br>«ТЕЛЕФОННАЯ СЛУЖБА.»   |  |  | - | 22 | 12 | - |
| Тема 10.<br>«РЕКЛАМА В<br>ГОСТИНИЧНОМ<br>ХОЗЯЙСТВЕ»                     |  |  | - | 24 | 12 |   |
| Тема 10.<br>«ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ<br>МЕНЕДЖЕРА<br>ГОСТИНИЦЫ.»            |  |  | - | 22 | 12 |   |
| Тема 11.<br>«ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ<br>ГОСТИНИЧНОЙ<br>ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.»           |  |  | - | 24 | 12 |   |
| Тема 12.<br>«СТРАХОВАНИЕ»   |  |  | - | 22 | 12 |   |
| Тема 13.<br>«КЛАССИФИКАЦИЯ<br>ПРЕДПРИЯТИЙ<br>ГОСТИНИЧНОГО<br>ХОЗЯЙСТВА» |  |  | - | 24 | 12 |   |



|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>(УК-4) способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке РФ и иностранном(ых) языках.</p>                | <p><b>Знать</b> терминологический и лексический минимум по темам, а также правила образования и употребления основных грамматических категорий.</p> <p><b>Уметь:</b> переводить тексты со словарем; составлять и переводить аннотации к прочитанному.</p> <p><b>Владеть:</b> лексическим минимумом навыками использования основных грамматических категорий, навыками письменной речи.</p> |  |  |  |  | <p>Выполнение практического задания промежуточной аттестации по модулю не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения экзамена.</p> |
| <p>(УК-6) Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p> | <p><b>Знать:</b> основы современной нормативно правовой базы, регулирующей отношения в сфере интеркультурной коммуникации.</p> <p><b>Уметь:</b> выбирать стратегию и тактику межкультурного общения адекватные коммуникативной ситуации на основе нормативно – правовой базы.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками поиска нормативно – правовых документов.</p>                                 |  |  |  |  | <p>Сдача теста по модулю на уровне не менее 50% от общего количества тестов</p>  |

#### **4.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы.**

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 по тематике 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.



#### 4.1. Тематика самостоятельных работ

1. Заказ билетов на поезд.
2. Бронирование билетов на самолет.
3. Таможенные правила.
4. Бронирование номера в бизнес-отеле.
5. Подготовка к конференции и деловому ужину.
6. Готовимся к поездке за границу.
7. Подготовка резюме к собеседованию.
8. Дизайн офиса. Написание деловых писем.
9. Обменные операции.

#### 4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Оценка качества знаний по дисциплине осуществляется на этапах **промежуточного** и **итогового** контроля. Объектами контроля как обязательного компонента процесса обучения иностранному языку являются приобретаемые студентами знания, уровень сформированности речевых навыков и умений.

Систему контроля качества изучения дисциплины «Иностранный язык немецкий» и приобретения профессионально значимых компетенций образуют входной контроль (Einstufungstest [www.dw.com](http://www.dw.com), текущий контроль, промежуточный контроль и итоговый контроль.

**Текущий контроль** осуществляется поурочно, **промежуточный контроль** - по завершении изучения отдельной темы/модуля и **итоговый контроль** - в конце семестра.

**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 немецкого 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, составление резюме текста.

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.

**Промежуточный контроль включает:**

- семестровые проверочные работы – выполнение теста/выполнение проекта после изучения каждой темы, привлекаются материалы тренировочных тестов, размещенных на сайте федерального образовательного портала [fero.ru](http://fero.ru);

- контроль проектной работы – проводится согласно тематическому плану.

### **5.1. Промежуточный контроль**

Промежуточный контроль предполагает написание контрольной работы/ выполнение теста/выполнение проекта после изучения каждой темы, определенной в содержании дисциплины.

#### **5.1.1. Вопросы для промежуточного контроля**

Участие в подготовке и обсуждении индивидуальных и групповых проектов (тематика индивидуальных и групповых проектов указана в п. 4.).

Образец **контрольной работы /теста** и т.п. для промежуточного контроля

#### **1. Setzen Sie die Verben ins Präteritum ein!**

1. Ich \_\_\_\_\_ heute um 7.30 \_\_\_\_\_.(aufstehen) 2. Der Wecker \_\_\_\_\_ um 7.00 Uhr (klingeln) . 3. Ich \_\_\_\_\_(bleiben) aber noch eine halbe Stunde im Bett liegen. 4. Dann \_\_\_\_\_ (gehen) ich ins Bad, \_\_\_\_\_(sich waschen) und \_\_\_\_\_(putzen) mir die Zähne. 5. 15 Minuten später \_\_\_\_\_(zubereiten) ich das leichte Frühstück \_\_\_\_\_. 6. Ich \_\_\_\_\_(trinken) eine Tasse starken Kaffee und \_\_\_\_\_(essen) ein Käsebrod. 7. Beim Frühstück \_\_\_\_\_(lesen) ich frische Zeitungen. 8. Nach einer Stunde \_\_\_\_\_(müssen) ich schon an meiner Arbeitsstelle sein. 9. Mein Arbeitstag \_\_\_\_\_(dauern) 8 Stunden. 10. Nach der Arbeit \_\_\_\_\_(vorhaben) ich \_\_\_\_\_, mich mit meinen Freunden zu treffen.

#### **2. Nennen Sie die fehlenden Formen!**

| Land | Nationalität | Sprache  |
|------|--------------|----------|
|      |              | belgisch |
|      | Lette        |          |

|        |          |          |
|--------|----------|----------|
| Ungarn |          |          |
|        | Ire      |          |
|        |          | polnisch |
|        | Franzose |          |

### 3. Bilden Sie Objektsätze!

z.B. Ich weiß. (dass) Du fährst heute nach Hause. – Ich weiß, dass du heute nach Hause fährst.

- a) Wir wissen. (dass) Er wohnt hier.
- b) Mein Bruder sagt. (dass) Der Film beginnt um 20 Uhr.
- c) Ich weiß nicht. (ob) Er kommt heute zum Unterricht.
- d) Meine Mutter fragt. (ob) Ich habe am Montag genug Zeit .

### 4. Öffnen Sie die Klammern!

- a) Ich kenne (er) \_\_\_\_\_ gut.
- b) Siehst du jenen Mann dort. Mit (er) \_\_\_\_\_ lebt meine Schwester.
- c) Was machst du heute Abend? Ich lade (du) \_\_\_\_\_ ins Cafe ein.
- d) Wie gefällt (ihr) \_\_\_\_\_ unsere Wohnung?
- e) Ich höre oft von (Sie) \_\_\_\_\_.

### 5. Unterstreichen Sie die richtige Variante!

1. Er kauft *unserer/ihrer/seiner* Mutter die Blumen.
3. Sie geht oft mit *deinem/meinem/ihrer* Hund.
4. Gib mir *sein/dein/ihr* Heft!
5. Kinder! Sagt das *euren/ihren/unseren* Eltern!
6. Das Mädchen geht mit *deinen/seinen/meinen* Freunden ins Kino.
7. Erzählen Sie bitte von *ihrer/Ihrer/eurem* Urlaub!

### 6. Setzen Sie ein: *müssen, dürfen, können, möchten!*

a) – Mama, \_\_\_\_\_ ich noch fernsehen?

- Nein, das geht nicht. Es ist schon sehr spät. Du \_\_\_\_\_ jetzt schlafen.

b) – Papa, wir \_\_\_\_\_ ein Eis essen.

- Nein, jetzt nicht. Wir essen gleich.

c) – Mama, \_\_\_\_\_ wir jetzt spielen?

- Nein, ihr \_\_\_\_\_ erst das Geschirr spülen, dann \_\_\_\_\_ ihr spielen.

d) – Mama, ich \_\_\_\_\_ fotografieren. \_\_\_\_\_ ich?

- Aber du \_\_\_\_\_ doch gar nicht fotografieren!

e) – Papa, \_\_\_\_\_ ich Klavier spielen?

## 7. Ergänzen Sie *sich*!

1.-Kommt,Kinder!Wir müssen jetzt gehen.

-Eine halbe Stunde noch,bitte,der Film fängt gleich an.\_\_\_\_\_ freuen \_\_\_\_\_ doch immer so auf das Kinderprogramm.

2.-Warum macht ihr nicht den Fernseher aus?Interessiert \_\_\_\_\_ denn wirklich für das Gesundheitsmagazin?

-Oh,ja.Es ist immer sehr interessant.

3.-Du,ärgere \_\_\_\_\_ doch nicht über den Film!

-Ach,\_\_\_\_\_ freute \_\_\_\_\_ sehr über den Kriminalfilm und jetzt ist er so schlecht.

4.-Warum sind Klaus und Jochen nicht da?

-Sie sehen den Ski-Weltcup im Fernsehen.Ihr wisst doch,\_\_\_\_\_ interessieren \_\_\_\_\_ sehr für den Ski-Sport.

5.-Was macht Marianne?

-Sie sieht das Deutschland-Magazin.\_\_\_\_\_ interessiert \_\_\_\_\_ doch für Politik.

6.-Will dein Mann nicht mitkommen?

-Nein,er möchte unbedingt fernsehen.\_\_\_\_\_ freut \_\_\_\_\_ schon seit gestern auf den Spielfilm im 2.Programm.

7.-Siehst du jeden Tag die Nachrichten?

-Natürlich,man muss \_\_\_\_\_ doch für Politik interessieren.

## 8. Mit „zu“/ohne „zu“?

1. Die Kinder sollen heute eine Kontrollarbeit \_\_\_\_\_ schreiben.
2. Es ist wichtig, gute Arbeit \_\_\_\_\_ haben.
3. Wir sehen unseren Lehrer \_\_\_\_\_ gehen.
4. Das macht ihm Spaß, Französisch \_\_\_\_\_ lernen.
5. Die Mutter lehrt die Tochter \_\_\_\_\_ tanzen.
6. Mein Bruder geht jeden Nachmittag ins Schwimmbad \_\_\_\_\_ schwimmen.
7. Er versprach, mit mir ins Kino \_\_\_\_\_ gehen.

### 5.1.2. Критерии оценки знаний на этапе промежуточного контроля Критерии оценки письменных работ

Оценка письменной работы зависит от количества правильно выполненных заданий. Для оценки качества знаний студента 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 в работе, состоящей из 25 заданий | 1 – 9    | 10 – 19          | 20 – 23          | 24 – 25  |
| 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 личностно-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.

## **5.2. Итоговый контроль**

Итоговый контроль осуществляется в форме зачета – семестр 4, зачета с оценкой – 5 и 6 семестры и экзамена в конце 7 семестра. Используется традиционная система оценки знаний (письменный тест, устный ответ) и БРС (бально - рейтинговой система).

**Экзамен** является итоговым контролем знаний, полученных студентом за все семестры обучения дисциплине «Иностранный язык немецкий».

Экзамен проводится в 2 этапа:

- 1 этап (письменный) - письменный перевод на русский язык со словарем оригинального текста на немецком языке по специальности объемом 2000 печатных знаков – за 1 час; аннотирование текста;
- 2 этап (устный) – 1) чтение текста по специальности без словаря и передачи его основного содержания на немецком языке. Объем текста – 2000-2500 печатных знаков; время- 15 мин.; 2) беседа по одной из пройденных тем.

### **Образец экзаменационного билета.**

Балтийский федеральный университет им. И. Канта.

#### ***Экзаменационный билет № 1***

1. Чтение, перевод, аннотирование текста профессионального характера (2000 - 2500 печатных знаков). Беседа по тексту.
2. Дискуссия по устной теме.

#### **Вопросы для итогового контроля (устное собеседование):**

1. Гостиничное дело.
2. Развитие гостиничного дела в России и за рубежом.
3. Организация конференций.
4. Размещение в бизнес - отеле.
5. Организация делового ужина. Досуг.
6. Резюме. Собеседование при приеме на работу.

7. Классификация гостиниц.
8. Офис. Беседа по телефону.
9. Деловая документация.
10. Персонал отеля.
11. Страхование в гостиничном деле.
12. Правовые аспекты в гостиничном хозяйстве.
14. Европейская и американская системы организации предприятий гостиничного хозяйства.
15. Дополнительные услуги в отеле.

### **5. 2.2. Критерии оценки знаний на этапе итогового контроля (экзамен)**

Формы и методы контроля усвоения материала в соответствии с целями и задачами учебной дисциплины.

#### **Критерии оценки знаний по БРС**

Усвоение студентами учебного курса «Иностранный язык немецкий» контролируется с помощью БРС (балльно-рейтинговой системы). Материал курса разбит на 15 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 100-балльную 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 100-балльной 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 4 семестра студент сдает зачет, а по окончании 5 и 6 семестров зачет с оценкой, по окончании 7 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 приобретенных 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 социокультурно 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 сущность 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.

## **6 .Перечень основной и дополнительной литературы.**

### **а) Основная литература:**

Глотова Ж.В. Немецкий язык как второй иностранный: учебно-практ. пособие. – Калининград: Изд-во РГУ им. И.Канта, 2008. – 215 с.(учебный абонемент)

Глотова Ж.В., Потютко Н.Л. Деловой немецкий язык для студентов специальности «Социально-культурный сервис и туризм»: Учебно-практ. пособие. – Калининград: Изд-во РГУ им. И.Канта, 2006. – 84 с.(учебный абонемент)

Дубинский В.И. Учебник немецкого языка для вузов туристического профиля. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2005. – 376 с.(учебный абонемент)

Волина С.А., Воронина Г.Б.,Карпова Л.М. Время немецкому. В 3 ч. Ч.1: Учебник.- М.:Ин.язык,2001.-752 с.На.обл.:Zeit für Deutsch(учебный абонемент)

## **б) Дополнительная литература:**

Завьялова В., Ильина Л. Практический курс немецкого языка. Для начинающих. Издание 6-е, переработанное и дополненное. М.: Лист Нью, 2008 г. – 880 с.

Беляева Н.А. Сборник упражнений с ключами по немецкой грамматике. Склонение прилагательных, причастий и порядковых числительных. – СПб.: КАРО, 2005 – 240с.

Затолокина А.М. Немецкий на каждый день.-М.: АСТ; Донецк: Сталкер, 2005.-314 с.

Камянова Т. Deutsch. Учебник немецкого языка. М., Издательство "Славянский Дом книги". 2004. – 592 с.

Тагиль И.П. Thematisches Nachschlagwerk DEUTSCH- Немецкий язык. Тематический справочник.- СПб.: КАРО, 2002. – 256 с.

Dreyer, Schmitt. Lehr-und Übungsbuch der deutschen Sprache. Verlag für Deutsch. – 1996.

Moment mal. Lehrwerk für Deutsch als Fremdsprache. – Langenscheidt. – 2003.

## **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

[www.dw-world.de/](http://www.dw-world.de/)

<http://german.about.com>

[www.spiegel.de](http://www.spiegel.de)

[www.dwelle.de](http://www.dwelle.de)

[www.magazine-deutschland.de](http://www.magazine-deutschland.de)

[www.viva.de](http://www.viva.de)

<http://de.wikipedia.org/wiki/Hauptseite>

<http://de.weather.yahoo.com/>

<http://magazine.web.de/de/themen/reise/index.html>

<http://www.bahn.de/p/view/index.shtml>

<http://magazine.web.de/de/themen/reise/germanwings/index.html>

<http://iww.web.de/de/themen/digitale-welt/widgets/index.wjsp>

<http://www.hotelsuche.de/>

[http://devisen-trader.de/gratis\\_devisenanalysen.php](http://devisen-trader.de/gratis_devisenanalysen.php)  
<http://www.hotelliste.net/>  
<http://hotel.travel.ch/>  
<http://www.hotelclub.de/Default.asp>  
<http://www.restaurants.com/default.html>  
<http://www.restaurantfuehrer24.de/>

## **8.МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ИЗУЧЕНИЮ 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 терминологической 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

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.

## 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, компьютерный лабораторный практикум 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 [библиотекосведения](#), [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.
- 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.
- 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.visualthesaurus.com/index.jsp>

[http://www.eslgold.com/business/useful\\_expressions.html](http://www.eslgold.com/business/useful_expressions.html)

<http://www.kantiana.ru/magister/>

<http://www.kantiana.ru/education/>



<http://ru.wikiversity.org/wiki/>  
<http://www.Cambridge-centre.ru>  
<http://www.bbc.co.uk/Russian/>  
<http://www.lingualeo>  
[http://www.eslgold.com/business/useful\\_expressions.html](http://www.eslgold.com/business/useful_expressions.html)

## **б) Электронные справочные словари**

<http://thesaurus.com/>  
[http://www.rusmoney.com/dictionary/engrus\\_slovar.html?dic](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>  
<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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-  
ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕ-  
ПРИИМСТВА»**

**МОДУЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ  
ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**для студентов 3 курса**

**направление подготовки Гостиничное дело**

**профиль подготовки Управление гостиничным бизнесом**

**Квалификация (профиль) выпускника бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....  | 3  |
| 2. ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ» .....  | 4  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ» .....  | 6  |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ» .....   | 15 |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ» .....   | 24 |
| 6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ». ....  | 26 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....  | 26 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ», ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ. .... | 29 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ». ....   | 31 |

# 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           | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания | <i>Знать:</i> стандарты униформы, внешнего вида, этики поведения, телефонного этикета, работы с недовольными клиентами, внутрикорпоративных коммуникаций для сотрудников АХС<br><i>Уметь:</i> разрабатывать графики работы и персонала; разрабатывать матрицу ответственности и распределение бизнес-ролей для участников бизнес-процессов АХС;<br><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 уборочного инвентаря и механизмов, нормы расхода используемых |

|       |   |   |
|-------|---|---|
|       |   | материалов  |
| ПКС-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания | <i>Знать:</i> структуру управления и состав участников бизнес-процесса административно-хозяйственного обеспечения гостиниц;<br><i>показатели качества и стабильности процессов АХС, стандарты и методы контроля качества уборки помещений;</i><br><i>Уметь:</i> анализировать качество выполнения технологических процессов и стандартов АХС;<br><i>Владеть:</i> навыками оценки потребностей в ресурсах на управление и реализацию деятельности АХС гостиниц и измерение показателей качества процессов службы |

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Тематический план (дневная форма обучения)

| Темы  | Количество часов |                    |                |          |                   |
|---|------------------|--------------------|----------------|----------|-------------------|
|   | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |                |          | Самостоят. работа |
|   |                  | Лекции             | Практ. занятия | КСР      |                   |
| Организационная структура административно-хозяйственной службы гостиницы  | 8                | 4                  | 4              |          | 12,75             |
| Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Структура службы управления номерным фондом.                                | 9                | 4                  | 4              | 1        | 10                |
| Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности                 | 9                | 4                  | 4              | 1        | 12                |
| Технология уборки помещений гостиницы (последовательность уборки, виды уборки, этапы, оборудование, инвентарь, моющие средства) | 8                | 4                  | 4              |          | 12                |
| Контроль качества уборки номеров  | 9                | 4                  | 4              | 1        | 11                |
| Иная контактная работа  | 0,3              |                    |                |          |                   |
| Итого часов   | <b>50,25</b>     | <b>20</b>          | <b>20</b>      | <b>3</b> | <b>57,75</b>      |
| Итого по дисциплине   | <b>108 часов</b> |                    |                |          |                   |
|   | <b>3 ЗЕ</b>      |                    |                |          |                   |

## Тематический план (заочная форма обучения)

| Темы  | Количество часов |                    |                |          |                    |
|---|------------------|--------------------|----------------|----------|--------------------|
|   | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |                |          | Само-стоят. работа |
|   |                  | Лекции             | Практ. занятия | КСР      |                    |
| Организационная структура административно-хозяйственной службы гостиницы  | 6                | 2                  | 3              | 1        | 30                 |
| Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Структура службы управления номерным фондом.                                | 5                | 2                  | 3              |          | 30                 |
| Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности                 | 5                | 2                  | 2              | 1        | 31,75              |
| Технология уборки помещений гостиницы (последовательность уборки, виды уборки, этапы, оборудование, инвентарь, моющие средства) | 4                | 1                  | 2              | 1        | 32                 |
| Контроль качества уборки номеров  | 4                | 1                  | 2              | 1        | 32                 |
| Иная контактная работа  | 0,3              |                    |                |          |                    |
| Итого часов   | <b>20,25</b>     | <b>8</b>           | <b>12</b>      | <b>4</b> | <b>155,75</b>      |
| Итого по дисциплине   | <b>108 часов</b> |                    |                |          |                    |
|   | <b>3 ЗЕ</b>      |                    |                |          |                    |

### 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.

## **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 минибаров   |
| 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, ковроточистители 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   |

*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     | унитаз   | Умывальник | Ванна    | Двери     | Картины   | мебель корпус кровать, тумбы стол, сервант, холодильник | мебель мягкая стул, кресло, диван, чомодан | светильник |
|---------------|---|--------------|-----------|-----------|----------|----------|------------|----------|-----------|-----------|---|--|------------|
| 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          |
| 16            | Вентиляционная                          | 4,9          |           |           |          |          |            |          | 1         |           |   |  | 1          |
| 17            | Раздевалки с душевыми (Тр.зал)          | 13,5         |           | 2         |          |          |            |          | 4         |           | 8   |  | 6          |
| 18            | С/у напротив аква-зоны (Тр.зал)         | 2,6          |           |           |          | 1        | 1          |          | 1         |           |   |  | 1          |
| 19            | Коридор напротив аква-зоны              | 2,9          |           |           |          |          |            |          | 2         | 1         |   |  | 1          |
|               | <b>ИТОГО</b>                            | <b>212,9</b> | <b>20</b> | <b>21</b> | <b>2</b> | <b>6</b> | <b>6</b>   | <b>5</b> | <b>22</b> | <b>12</b> | <b>44</b>   | <b>25</b>                                  | <b>74</b>  |

Нормативы проведения уборочных мероприятий (расчет на 1 м2) – возможный вариант:

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| 1. Сухая протирка:<br>зеркало — 37 с;<br>кровать — 39 с;<br>стенка — 6 мин;<br>стол письменный — 53 с;<br>стол обеденный — 53 с;<br>стул — 20 с;<br>телевизор — 42 с;<br>холодильник — 24 с;<br>платяной шкаф — 82 с | 2. Влажная протирка:<br>зеркало — 90 с;<br>кровать — 128 с;<br>плинтус — 12 с;<br>стеклянная полочка — 35 с;<br>стена — 50 с;<br>стена кафельная — 65 с;<br>холодильник — 50 с. | 3. Мытье:<br>плинтус — 19 с;<br>стенка кафельная — 122 с;<br>сервиз на 12 персон — 21 мин;<br>холодильник — 6 мин. | 4. Чистка пылесосом:<br>диван — 45 с;<br>кровать — 45 с;<br>кресло — 22 с;<br>подушка — 39 с;<br>перина — 77 с;<br>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 (за-кончила) | 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               | <b>0:09</b>       | Занималась своими делами   | 7 этаж | ОФ          |
| 9:00           | 9:19               | <b>0:19</b>       | 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              | Моет стаканы, накрывает тряпочкой  |        | УВ          |
| 11:51          | 12:02              | 0:11              | Моет зеркало в ванной и комнате, моет 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          |

| Время (начало) | Время (за-кончила) | Потраченное время | Что делала  | №   | Обозначение |
|----------------|--------------------|-------------------|---|-----|-------------|
| 12:18          | 12:19              | 0:01              | В.Н.Заходит в № открывает окно  | 730 | УВ          |
| 12:27          | 12:29              | 0:02              | Моет 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 | ← | ↷ |
|-------|---|---------------|---|---|
|       | <b>Санитарное состояние</b>   |               |   |   |
| 1     | Неприятные запахи отсутствуют;  | З             |   |   |
| 2     | <b>Потолок</b> чистый   | П             |   |   |
| 3     | Паутина на потолке отсутствует  | П             |   |   |
| 4     | <b>Вентиляционные решетки</b> чистые  | П             |   |   |
| 5     | Паутина на решетках отсутствуют   | П             |   |   |
| 6     | <b>Шторы /тюли</b> чистые, отглаженные  | Ок            |   |   |
| 7     | <b>Оконные стекла</b> чистые, вымытые (пятна, разводы на стекле окон отсутствуют) | Ок            |   |   |
| 8     | <b>Оконные блоки</b> чистые.  | Ок            |   |   |
| 9     | <b>Подоконники</b> чистые.  | Ок            |   |   |
| 10    | <b>Посуда</b> чистая  | Пос           |   |   |
| 11    | <b>Пепельница</b> чистая в номерах К и М (в номере для курящих гостиницы Ч)       | Пос           |   |   |
| 12    | <b>Поднос</b> чистый  | Пос           |   |   |

| № п/п | Стандарт   | Идентификатор | 1        | 2        | 3        |
|-------|--|---------------|----------|----------|----------|
| 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            |          |          |          |
| 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    | <b>Итого</b>   |               | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |
|       | <b>Техническое состояние</b>   |               |          |          |          |
| 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            |          |          |          |
|       | <b>Итого</b>   |               | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |
|       | <b>Соблюдение стандартов выкладки</b>  |               |          |          |          |
| 1     | Шторы повешены аккуратно, симметрично  | О             |          |          |          |

| № п/п | Стандарт   | Идентификатор | –        | ±        |
|-------|--|---------------|----------|----------|
| 2     | Тюли повешены аккуратно, симметрично   | О             |          |          |
| 3     | Мебель расставлена аккуратно, удобно   | М             |          |          |
| 4     | Покрывала лежат 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           |          |          |
| 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          |          |          |
|       | <b>Итого</b>   |               | <b>0</b> | <b>0</b> |
|       | <b>Всего по номеру</b>   |               | <b>0</b> | <b>0</b> |

**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 ваннных 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 Психометрия
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<br>ОПК-5<br>ПКС-1<br>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<br>ОПК-5<br>ПКС-1<br>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<br>ОПК-5<br>ПКС-1<br>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<br>ОПК-5<br>ПКС-1<br>ПКС-2                 | Работа на практических занятиях                       | устные ответы, участие в дискуссии, проекты     |                                 | устно; электронно (портал БРС), защита проекта |
| Контроль качества уборки номеров  | ОПК-4<br>ОПК-5<br>ПКС-1<br>ПКС-2                 | Работа на практических занятиях                       | устные ответы, участие в дискуссии, доклады     |                                 | устно; электронно (портал БРС)                 |
| Зачет с оценкой   | ОПК-4<br>ОПК-5<br>ПКС-1<br>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 комплектации 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<br>ФАМИЛИИ | НОМЕР<br>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. Психологическая 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 эксплуатация 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 находи-

лось;

- 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 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 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.).

## **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](http://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](http://www.triz-ri.ru/themes/method/management/management21.asp)
3. Клининг, профессиональная чистота [Электронный ресурс] // [www.dom-services.web-3.ru](http://www.dom-services.web-3.ru)
4. Инновации в клининговой отрасли [Электронный ресурс] // [www.firmaden.com](http://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   |
| <b>Подготовка:</b> 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 |
| <b>Планирование:</b><br>– определение источников, способов | Корректирует в случае необходимости деятель-                     | Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с препода-  |

| Этапы деятельности  | Содержание деятельности  |  |
|---|--|--|
|   | Преподаватель  | Студент  |
| сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– установление критериев оценки результата и процесса | ность студента, предлагает идеи, высказывает предположения                                   | вателем методы исследования  |
| <b>Сбор информации:</b> наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.                             | Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью  | Собирает и систематизирует информацию по теме  |
| <b>Анализ информации,</b> формулирование выводов  | Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует                                      | Анализирует собранную информацию   |
| <b>Представление задания</b>  | Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям                | Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации  |
| <b>Подведение итогов,</b> рефлексия и оценка  | Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента. | Участствует 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.

## **. 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](http://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 загрузки 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/>

*Наукометрические 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).

## **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<br>Ул. Горького, 23 |
| 204 | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>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 флипчатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчатом, 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.

та. Рабочие места читателей оборудованы стационарными компьютерами с доступом в Интернет.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ И ИНЖЕ-  
НЕРНОЙ СЛУЖБЫ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ»**

для студентов **2 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизне-  
сом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |  |
|---|--|
| <b>1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....</b>   | <b>3</b>                               |
| <b>2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.....</b>   | <b>4</b>                               |
| <b>3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНА «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ И ИНЖЕНЕРНОЙ СЛУЖБЫ»....</b> | <b>7</b>                               |
| <b>4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНА «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ И ИНЖЕНЕРНОЙ СЛУЖБЫ».....</b>      | <b>10</b>                              |
| <b>5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ И ИНЖЕНЕРНОЙ СЛУЖБЫ».....</b>            | <b>19</b>                              |
| <b>6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>   | <b>20</b>                              |
| <b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>   | <b>20</b>                              |
| <b>8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>                                 | <b>24</b>                              |
| <b>9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>  | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |

## 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**

- 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**

- 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 |   |                                  |   |

**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**

| курс                   | количество зачетных единиц/объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |              | часы на итоговый контроль | Форма контроля |
|------------------------|--|-----|-------------------------------|--------|-----|--------------|---------------------------|----------------|
|                        |  |     | лекц.                         | практ. | КСР | самост. раб. |                           |                |
| Очная форма обучения   |  |     |                               |        |     |              |                           |                |
| 3                      | 5                                      | 180 | 40                            | 40     | 16  | 83,75        | 0,25                      | зачет          |
| Заочная форма обучения |  |     |                               |        |     |              |                           |                |
| 4                      | 4                                      | 180 | 16                            | 16     |     | 143,75       | 0,25                      | зачет          |

## **2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.**

### **Тематический план (очное отделение)**

| Темы  | Количество часов |                    |                |              |     |                   |
|---|------------------|--------------------|----------------|--------------|-----|-------------------|
|   | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |                |              |     | Самостоят. работа |
|   |                  | Лекции             | Практ. занятия | Лаб. занятия | КСР |                   |
| <b>Тема 1.</b> Правовые основы безопасности в гостиничном бизнесе.  | 4                | 2                  | 2              |              |     | 9                 |
| <b>Тема 2.</b> Безопасность в гостинице и уровни ее организации   | 8                | 4                  | 4              |              |     | 9                 |
| <b>Тема 3.</b> Служба безопасности гостиничного предприятия и организация ее работы                       | 8                | 4                  | 4              |              |     | 10                |
| <b>Тема 4.</b> Персонал службы безопасности гостиничного предприятия.                                     | 8                | 4                  | 4              |              |     | 10                |
| <b>Тема 5.</b> Технические средства обеспечения безопасности гостиничного предприятия                     | 8                | 4                  | 4              |              |     | 9                 |
| <b>Тема 6.</b> Взаимодействие службы безопасности гостиничного предприятия с правоохранительными органами | 4                | 2                  | 2              |              |     | 9                 |
| <b>Тема 7.</b> Функциональная организация зданий гостиниц   | 12               | 6                  | 6              |              |     | 9                 |

|   |       |    |    |  |    |       |
|---|-------|----|----|--|----|-------|
| <b>Тема 8.</b> Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туристических комплексов                    | 12    | 6  | 6  |  |    | 10    |
| <b>Тема 9.</b> Ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности. Охрана труда. | 16    | 8  | 8  |  |    | 9,75  |
| Иная контактная работа  | 0,25  |    |    |  |    |       |
| Итого часов   | 96,25 | 40 | 40 |  | 16 | 83,75 |
| Итого по дисциплине   | 180   |    |    |  |    |       |
|   | 5 ЗЕ  |    |    |  |    |       |

### Тематический план (заочное отделение)

| Темы  | Количество часов |                    |                |              |     |                   |
|---|------------------|--------------------|----------------|--------------|-----|-------------------|
|   | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |                |              |     | Самостоят. работа |
|   |                  | в том числе        |                |              |     |                   |
|   |                  | Лекции             | Практ. занятия | Лаб. занятия | КСР |                   |
| <b>Тема 1.</b> Правовые основы безопасности в гостиничном бизнесе.  | 3                | 2                  | 1              |              |     | 9                 |
| <b>Тема 2.</b> Безопасность в гостинице и уровни ее организации   | 3                | 2                  | 1              |              |     | 9                 |
| <b>Тема 3.</b> Служба безопасности гостиничного предприятия и организация ее работы                       | 4                | 2                  | 2              |              |     | 10                |
| <b>Тема 4.</b> Персонал службы безопасности гостиничного предприятия.                                     | 3                | 2                  | 1              |              |     | 10                |
| <b>Тема 5.</b> Технические средства обеспечения безопасности гостиничного предприятия                     | 6                | 4                  | 2              |              |     | 9                 |
| <b>Тема 6.</b> Взаимодействие службы безопасности гостиничного предприятия с правоохранительными органами | 3                | 2                  | 1              |              |     | 9                 |
| <b>Тема 7.</b> Функциональная организация зданий гостиниц   | 4                | 2                  | 2              |              |     | 9                 |
| <b>Тема 8.</b> Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туристических комплексов                        | 4                | 2                  | 2              |              |     | 10                |
| <b>Тема 9.</b> Ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности. Охрана труда.     | 8                | 4                  | 4              |              |     | 9,75              |
| Иная контактная работа  | 0,25             |                    |                |              |     |                   |
| Итого часов   | 32,25            | 16                 | 16             |              |     | 143,75            |
| Итого по дисциплине   | 180              |                    |                |              |     |                   |
|   | 4 ЗЕ             |                    |                |              |     |                   |

### 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<br>2. Мировой опыт обеспечения безопасности в сфере гостеприимства                                  |
| 2     | <b>Тема 2.</b> Безопасность в гостинице и уровни ее организации                     | 1. Воровство в отеле<br>2. Террористические акты в отеле  |
| 3     | <b>Тема 3.</b> Служба безопасности гостиничного предприятия и организация ее работы | 1. Основы защиты коммерческой информации и интеллектуальной собственности в гостиничной деятельности.<br>2. Компьютерная преступность и безопасность в отеле. |
| 4     | <b>Тема 4.</b> Персонал службы безопасно-   | 1. Численность и поло-возрастной состав   |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | сти гостиничного предприятия.   | персонала.<br>2. Профессиональные и личностные качества сотрудников службы безопасности.<br>3. Требования к физической подготовке сотрудников службы безопасности.   |
| 5 | <b>Тема 5.</b> Технические средства обеспечения безопасности гостиничного предприятия                     | 1. Система тревожно-вызывной сигнализации.<br>2. Технические средства и системы защиты информации<br>3. Правовые основы видеонаблюдения в гостиницах.  |
| 6 | <b>Тема 6.</b> Взаимодействие службы безопасности гостиничного предприятия с правоохранительными органами | 1. Характеристика внешних структур, обеспечивающих безопасность, их функции и направления деятельности.<br>2. Организационно-правовые условия взаимодействия.<br>3. Средства и способы взаимодействия.   |
| 7 | <b>Тема 7.</b> Функциональная организация зданий гостиниц   | 1. Понятие международной организации в сфере гостеприимства и история их возникновения.<br>2. Роль Международной ассоциации гостиниц и ресторанов в развитии сферы гостеприимства.<br>3. Характеристика видов международных организаций в сфере гостеприимства.<br>4. Роль российских организаций в сфере гостеприимства.                    |
| 8 | <b>Тема 8.</b> Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туристических комплексов                        | 1. Требования, предъявляемые к инженерно-техническому оборудованию и система жизнеобеспечения.<br>2. Правила эксплуатации инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения.<br>3. Использование систем жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфортных условий жизнедеятельности |
| 9 | <b>Тема 9.</b> Ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности. Охрана труда.     | 1. Ресурсосберегающие технологии в формировании предметно-пространственной среды и оформлении интерьеров гостиниц и туристических комплексов.<br>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 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 характеристики 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 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 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 фактическо-   | презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание   | презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом   | презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или  | презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые   |

|                       |  |  |   |  |  |   |
|-----------------------|--|--|---|--|--|---|
|                       |  | го материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные) | фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении | и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала | шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала | 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 |                    |
| <b>Тема 1.</b> Правовые основы безопасности в гостиничном бизнесе | ОПК-6  | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>письменно |
| <b>Тема 2.</b> Безопасность в гостинице и уровни ее               | ОПК-6<br>ОПК-7                                   | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>письменно |

|   |                |                           |                |  |                    |
|---|----------------|---------------------------|----------------|--|--------------------|
| организации   |                | наре                      |                |  |                    |
| <b>Тема 3.</b> Служба безопасности гостиничного предприятия и организация ее работы                       | ОПК-6<br>ОПК-7 | - выступление на семинаре | - тестирование |  | устно<br>письменно |
| <b>Тема 4.</b> Персонал службы безопасности гостиничного предприятия                                      | ОПК-6<br>ОПК-7 | - выступление на семинаре | - тестирование |  | устно<br>письменно |
| <b>Тема 5.</b> Технические средства обеспечения безопасности гостиничного предприятия                     | ОПК-6<br>ОПК-7 | - выступление на семинаре | - тестирование |  | устно<br>письменно |
| <b>Тема 6.</b> Взаимодействие службы безопасности гостиничного предприятия с правоохранительными органами | ОПК-6<br>ОПК-7 | - выступление на семинаре | - тестирование |  | устно<br>письменно |
| <b>Тема 7.</b> Функциональная организация зданий гостиниц   | ОПК-6<br>ОПК-7 | - выступление на семинаре | Тестирование   |  | устно<br>письменно |
| <b>Тема 8.</b> Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туристических комплексов                        | ОПК-6<br>ОПК-7 | -решение кейсов           | Опрос          |  | устно<br>письменно |
| <b>Тема 9.</b> Ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности. Охрана труда.     | ОПК-6<br>ОПК-7 | -решение кейсов           | тестирование   |  | устно<br>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        | 1 – 2 фактиче-                     | 3 и более фактиче-                                |

|                                     |           |                        |                             |
|-------------------------------------|-----------|------------------------|-----------------------------|
| ность                               | нет       | ские ошибки            | ских 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 вопро- | Закон РФ «О безопасности»;   |                   |
|                 |   | федеральный закон «О защите населения и территорий от ЧС природного и техногенного характера»; |                   |
|                 |   | закон РФ «О защите прав потребителей»;   |                   |

|                 |   |  |  |
|-----------------|---|--|--|
|                 | сы безопасности?  | федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ».   |  |
| SingleSelection | Что понимается под прогнозированием угроз?  | объективный фактор реального нанесения ущерба;<br>один из показателей готовности к противодействию угрозе;<br>субъективное предчувствие угрозы;<br>научно обоснованное предвидение событий, способных причинить ущерб.   |  |
| SingleSelection | Как принято рассматривать риск?   | как вероятность наступления нежелательного события;<br>как стоимостные показатели события в случае его наступления;<br>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;<br>Совет Федерации;<br>Генеральный прокурор РФ и подчиненные ему прокуроры;<br>министр внутренних дел РФ и его заместители.  |  |
| SingleSelection | Что собой представляет безопасность гостиницы?  | отсутствие каких либо опасностей и угроз.<br>состояние защищенности от угроз различного происхождения.<br>обеспечение защиты от внутренних угроз.<br>совокупность мер пожарной безопасности.   |  |
| SingleSelection | Какой нормативно-правовой акт обращает внимание на вопросы безопасности гостиниц?                 | федеральный закон РФ «О техническом регулировании»;<br>закон РФ «О частной детективной и охранной деятельности в РФ»;<br>федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»;<br>Постановление Правительства РФ «О предоставлении гостиничных услуг в РФ». |  |
| SingleSelection | Что понимается под термином «опасность для гостиницы»?  | низкий уровень профессионализма персонала.<br>объективные условия и факторы, способные причинить ущерб гостинице.<br>нарушение нравственности клиентами.<br>отдаленность транспортных коммуникаций.  |  |
| SingleSelection | Что понимается под угрозой для гостиницы?   | объективная и субъективная возможность причинения ущерба.<br>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   | 2    |
|   |   | или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках  | 1    |
|   |   | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки                |      |
| 2 | Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; | 0    |
|   |   | или ответ неправильный   | 0,5  |
|   |   | ответ полный, представлены все существенные характеристики   |      |
| 3 | Фактологическая точность  | ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных                                      | 0    |
|   |   | ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных;  | 1    |
|   |   | или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого                            |      |
|   |   | фактических неточностей и ошибок нет   |      |
|   |   | или допущена 1 фактическая неточность  |      |

|                            |                     |  |     |
|----------------------------|---------------------|--|-----|
|                            |                     | допущены 2 фактические неточности<br>и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки<br>и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания<br>ответа     | 0,5 |
|                            |                     | допущены 3 фактические неточности<br>и/или 1 грубая фактическая ошибка<br>и/или 3 негрубые фактические ошибки<br>и/или фактический материал не представлен | 0   |
| 4                          | Аргументированность | все утверждения обоснованы, ошибок нет<br>или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании  | 1   |
|                            |                     | ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2<br>негрубые ошибки в обосновании  | 0,5 |
|                            |                     | ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 не-<br>грубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании;<br>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.<br>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 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» – практикоориентиро-  | Комплект вопросов к зачету, экзамену      |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | ванными заданиями. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку – 30 мин. |  |
|--|--|---|--|

## 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   |
|--|---|---|
| <b>Подготовка:</b> 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 |
| <b>Планирование:</b><br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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                          |
| <b>Сбор информации:</b> наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.  | Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью           | Собирает и систематизирует информацию по теме   |
| <b>Анализ информации,</b> формулирование выводов   | Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует   | Анализирует собранную информацию  |
| <b>Представление задания</b>   | Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям                         | Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации                                 |
| <b>Подведение итогов,</b> рефлексия и оценка   | Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.          | Участствует 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.

### **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.**

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 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 |
|-------------------------|---------------------------------|--|
|-------------------------|---------------------------------|--|

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 414 | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23 |
|-----|---|---|

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ИММАНУИЛА КАНТА  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ  
КОМПЛЕКСАХ»**

для студентов **3 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным  
бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## Лист согласования

**Составитель:** Заслуженный учитель РФ, старший преподаватель кафедры социально - культурного сервиса и туризма Института экономики, управления и туризма Урыкова Марина Николаевна

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма. Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

*Заведующая кафедрой СКСиТ*  
\_\_\_\_\_ *Л. В. Семенова*

Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма. Внесены следующие изменения (или изменений не внесено):

*Заведующая кафедрой СКСиТ*  
\_\_\_\_\_ *Л. В. Семенова*

Ведущий менеджер ООП,  
канд. геогр. наук, доцент

\_\_\_\_\_ И.И. Драгилева

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. Пояснительная записка .....   | 3  |
| 2. Содержание дисциплины .....   | 5  |
| 3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.....                                     | 15 |
| 4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной и итоговой аттестации обучающихся.....                                | 19 |
| 5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....                                  | 39 |
| 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....           | 39 |
| 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....  | 40 |
| 8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) ..... | 42 |
| 9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....        | 43 |



## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины (модуля) «Деятельность службы питания в гостиничных комплексах».

**Целью** освоения дисциплины: является формирование у студентов понимания значимости дисциплины для успеха в профессиональной карьере, получение устойчивых знаний по организации питания туристов и сторонних посетителей в гостиничных предприятиях и для дальнейшей реализации в профессиональной деятельности.

**Задачи** изучения дисциплины:

- пробудить интерес у студентов к дальнейшему самостоятельному изучению дисциплины;
- дать знания и понимание технологических процессов обслуживания и дополнительных услуг питания, как одного из факторов гостеприимства, практическое использование этих знаний повышает качество обслуживания на всех этапах туризма;
- закрепить знания этикета за столом и культуры питания, видов сервировки стола и назначения предметов сервировки;
- повысить компетентность специалиста по гостиничному хозяйству в сфере ресторанного дела, для продвижения по службе и карьерного роста.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами:

**ПКС-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания.**

*Знать:* подходы к разработке товарной и коммуникационной политики гостиницы.

*Уметь:* организовывать работу службы питания в гостинице, принимать управленческие решения в коммерции и управлении персоналом, контролировать работу предприятий питания при гостинице и не входящих в структуру отеля.

*Владеть:* навыками организации работы в коммерческих службах гостиницы, быть способным анализировать деятельность предприятий питания в гостинице в соответствии с требованиями организации питания туристов.

**ПКС-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания.**

*Знать:* технологию сервисного обслуживания питанием на всех этапах туризма;

-психологические особенности различных групп потребителей турпродукта и национальные особенности питания;

-технологические процессы работы предприятий питания в гостиницах.

*Уметь:* рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий питания в гостинице в соответствии с требованиями организации питания туристов.

*Владеть:* -методами сервисного обслуживания питанием туристов;

-теорией психологических особенностей различных групп потребителей туристического продукта.

**Место дисциплины в структуре** Основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом».

Дисциплина «Деятельность службы питания в гостиничных комплексах» входит в Практико-ориентированный блок Б1.0.09.02. Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре (заочное обучение на 4 курсе 2 семестр), включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. По итогам курса студентами сдается экзамен.

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

| <b>Компетенция</b> | <b>Предшествующие дисциплины</b>                 | <b>Данная дисциплина</b>      | <b>Последующие дисциплины</b>                  |
|--------------------|--|-------------------------------|--|
| ПКС -1<br>ПКС-2    | Профессиональная этика и сервисная деятельность. | Деятельность службы питания в | Практикум по организации питания в гостиничных |

|  |  |                         |             |
|--|--|-------------------------|-------------|
|  | Технологии гостиничной деятельности.<br>Маркетинг и технологии продаж в гостиничном бизнесе. | гостиничных комплексах. | комплексах. |
|--|--|-------------------------|-------------|

**Объем дисциплин** в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

| курс             | количество ЗЕ / объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |           | иная контактная работа | контроль | Форма контроля |
|------------------|-----------------------------|-----|-------------------------------|--------|-----|-----------|------------------------|----------|----------------|
|                  |                             |     | Лекц.                         | Практ. | КСР | Самост.р. |                        |          |                |
| Дневное обучение |                             |     |                               |        |     |           |                        |          |                |
| 3                | 4                           | 144 | 24                            | 48     | 16  | 55,65     | 0,35                   |          | Экзамен        |
| Заочное обучение |                             |     |                               |        |     |           |                        |          |                |
| 4                | 5                           | 180 | 12                            | 24     | -   | 134,7     | 0,35                   | 9        | Экзамен        |

## 2.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план (дневная форма обучения).

| Темы  | Количество часов |                    |                      |                                 |                |
|---|------------------|--------------------|----------------------|---------------------------------|----------------|
|   | Всего (часы)     | Аудиторные занятия |                      |                                 | Самост. работа |
|   |                  | Лекции             | Практические занятия | Контроль самостоятельной работы |                |
| Тема 1. Введение в дисциплину. Роль услуг питания в гостиничном и туристском бизнесе.   | 10               | 2                  | 2                    | 2                               | 4              |
| Тема 2. Организация общественного питания в РФ. Законодательная база. Классификация предприятий питания в РФ.                           | 11               | 2                  | 4                    | 1                               | 4              |
| Тема 3. Профессиональные характеристики работников предприятий питания.   | 8                | 1                  | 2                    | 1                               | 4              |
| Тема 4. Виды и технологии обслуживания в предприятиях питания. Индивидуальное и банкетное обслуживание. Правила составления карты меню. | 36               | 4                  | 14                   | 5                               | 13             |

|   |             |           |           |           |              |
|---|-------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Тема 5. Деятельность службы питания в гостиничных комплексах по организации питания туристов. | 47          | 10        | 14        | 5         | 18           |
| Тема 6. Этикет за столом как фактор повышения качества обслуживания.                          | 31          | 5         | 12        | 2         | 12           |
| Иная контактная работа  | <b>0,35</b> |           |           |           |              |
| Итого часов   | <b>144</b>  | <b>24</b> | <b>48</b> | <b>16</b> | <b>55,65</b> |

### Тематический план (Заочное обучение).

| Темы  | Количество часов |                    |                      |          |                |
|---|------------------|--------------------|----------------------|----------|----------------|
|   | Всего (часы)     | Аудиторные занятия |                      |          | Самост. работа |
|   |                  | Лекции             | Практические занятия | Контроль |                |
| Тема 1. Введение в дисциплину. Роль услуг питания в гостиничном и туристском бизнесе.   | 7                | 1                  | 1                    |          | 5              |
| Тема 2. Организация общественного питания в РФ. Законодательная база. Классификация предприятий питания в РФ.                           | 12               | 1                  | 1                    |          | 10             |
| Тема 3. Профессиональные характеристики работников предприятий питания.   | 12               | 1                  | 1                    |          | 10             |
| Тема 4. Виды и технологии обслуживания в предприятиях питания. Индивидуальное и банкетное обслуживание. Правила составления карты меню. | 51               | 3                  | 8                    |          | 40             |
| Тема 5. Деятельность службы питания в гостиничных комплексах по организации питания туристов.   | 52               | 4                  | 8                    |          | 40             |
| Тема 6. Этикет за столом как фактор повышения качества обслуживания.  | 36               | 2                  | 5                    |          | 29,65          |
| Иная контактная работа  | <b>0,35</b>      |                    |                      |          |                |
| Итого часов   | <b>180</b>       | <b>12</b>          | <b>24</b>            | <b>9</b> | <b>134,65</b>  |

### Содержание разделов дисциплины

#### *Тема 1. Введение в дисциплину.*

#### *Роль услуг питания в гостиничном и туристском бизнесе.*

Услуги питания в гостиничном и туристском бизнесе.

Структуры управления службой питания в гостиничных комплексах

**Тема 2. Организация общественного питания в РФ. Законодательная база. Классификация предприятий питания в РФ.**

Содержание и функции ресторанного дела. Законодательная база общественного питания (ОП). Государственные стандарты общественного питания. Характеристика предприятий питания по наценочной категории и классам. Структура управления предприятий питания в гостинице. Виды и характеристика торговых помещений ресторанов. Интерьер и стиль в предприятиях питания.

**Тема 3. Профессиональные характеристики работников предприятий питания.**

Профессиональная этика персонала.

Стандарты обслуживания посетителей предприятий питания, особенности стандартов сетевых предприятий.

**Тема 4. Виды и технологии обслуживания в предприятиях питания. Индивидуальное и банкетное обслуживание. Правила составления карты меню.**

Виды обслуживания: а ля карт, табльдот, шведский стол, буфетное обслуживание.

Виды банкетов: банкеты за столом с полным и частичным обслуживанием;

-банкеты стоя – фуршет и его разновидности;

-банкет вне здания – барбекю, пикник. Специальные формы обслуживания:

- обслуживание дипломатических и официальных приёмов;

-выездное обслуживание (кейтеринг).

Значение меню в продвижении продукции предприятия.

Инновационные процессы в предприятиях питания.

**Тема 5. Деятельность службы питания в гостиничных комплексах по организации питания туристов.**

Услуги предприятий питания в гостиницах. Типы и виды питания.

Помещения для услуг питания в зависимости от класса гостиницы.

Особенности организации и проведения завтрака в гостинице. Виды завтраков.

Обслуживание питанием в номере. Продвижение услуг питания в гостиничных комплексах.

Кобрединг в гостиничных предприятиях питания. Особенности питания иностранных туристов.

**Тема 6. Этикет за столом как фактор повышения качества обслуживания.**

Культура застолья. Правила потребления пищи и напитков.

Столовая посуда, приборы, хрусталь.

**Тематика практических занятий:**

Целью практико-ориентированного блока является формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным рыночным условиям. Для этого в процессе обучения в рамках практических и самостоятельных часов обучения предусмотрено выполнение следующих практических заданий, учитывающих реальные рыночные условия хозяйствования предприятий сферы гостиничного и ресторанного бизнеса.

Практико-ориентированный блок обеспечивает практическую подготовку академических бакалавров, которая будет способствовать быстрой адаптации в их дальнейшей профессиональной деятельности, объединяет два вида деятельности студентов: самостоятельную и практическую работу с использованием активных, интерактивных и других инновационных форм проведения занятий.

| Наименование темы                   | Вид деятельности        | Содержание темы занятия  |
|-------------------------------------|-------------------------|--|
| Тема 1. Введение в дисциплину. Роль | Самостоятельная работа: | <b>Цель практического занятия:</b><br>-определить значение функций общественного |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>услуг питания в гостиничном и туристическом бизнесе.</p> <p>Тема 2.<br/>Организация общественного питания в РФ.<br/>Законодательная база.<br/>Классификация предприятий питания в РФ.</p> | <p>контекстное обучение.<br/>Вводное тестирование.</p>                | <p>питания в изменении социально-экономической среды и роль законодательных актов индустрии общественного питания РФ в профессиональной деятельности работников гостиничного хозяйства;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-проверить знания студентов в области общественного питания, а также культуры застолья из личного опыта, так как этикет является неотъемлемой частью знаний работников сервисного обслуживания в сфере туризма.</li> </ul> <p><b>Контекстное обучение:</b><br/>-студенты самостоятельно знакомятся с основными ГОСТами, определяющими все направления деятельности предприятий питания с составлением краткого конспекта. При этом студенты определяют связь между практической деятельностью и законодательными требованиями, их роли и значение в практической деятельности на административных должностях в сфере туризма и сервиса.</p> <p><b>Входной контроль.</b><br/>Студенты решают вопросы теста с последующим обсуждением, демонстрируя первичные знания о культуре застолья.<br/>Тест «Знаете ли вы?» 10 вопросов.</p> <p><b>Задание к практическому занятию:</b><br/>-написать эссе №1 по общей теме «Моё мнение о качестве обслуживания в предприятиях питания г. Калининграда»;<br/>-подготовиться к обсуждению и анализу вопросов теста, предложенного на занятиях;<br/>-ознакомиться с рекомендованной литературой.</p> |
| <p>Тема 2.<br/>Организация общественного питания в РФ.<br/>Законодательная база.<br/>Классификация предприятий питания в РФ.</p>   | <p>Практическая работа<br/>Case-study.<br/>(Обсуждение и анализ).</p> | <p><b>Цель практического занятия:</b><br/>Обсудить и проанализировать различия предприятий питания в соответствии с категорией и классом, роль сервисного обслуживания в продвижении услуг предприятий.</p> <p><b>Case-study (Обсуждение и анализ):</b><br/>-студенты зачитывают из своих эссе «Моё мнение о качестве обслуживания в предприятиях питания г. Калининграда» замечания по сервисному обслуживанию, предложения и идеи по повышению качества обслуживания и расширению услуг питания в г. Калининграде;<br/>-составление банка оригинальных идей, которые могут быть предложены руководителям предприятий питания при гостиницах.</p> <p><b>Задание к практическому занятию:</b><br/>Определить по личным ощущениям класс предприятий питания, посещаемых студентами, с обоснованием.</p>   |
| <p>Тема 3.<br/>Профессиональные характеристики работников</p>  | <p>Мозговой штурм.</p>  | <p><b>Цель практического занятия:</b><br/>Решение и обсуждение предложенных проблемных ситуаций при обслуживании посетителей и групп туристов в предприятиях питания с учётом</p>  |

|                             |                      |  |
|-----------------------------|----------------------|--|
| <p>предприятий питания.</p> | <p>Ролевые игры.</p> | <p>профессиональных характеристик работников сервиса, а также норм этики и этикета.</p> <p><b>Ситуация 1.</b><br/>В ресторан прибыла группа участников семинара, для которой был заказан обед по общему меню (табльдот) с предварительным накрытием и оплатой, но несколько человек оказались вегетарианцами.<br/>Действия сотрудников ресторана по разрешению данной ситуации?</p> <p><b>Ситуация 2.</b><br/>Группа туристов по объективной причине (поломка автобуса, ожидание на пограничном переходе) прибыла в гостиницу после 0 часов. Ужин планируемого дня прибытия оплачен турпакетом.<br/>Действия работников принимающей турфирмы, дежурного менеджера гостиницы, работников предприятия питания гостиницы по выполнению договорных обязательств по организации ужина?</p> <p><b>Ситуация 3.</b><br/>Официант подал счёт индивидуальному туристу, который выразил протест по сумме счёта и недоверие к работнику.<br/>В чём была допущена ошибка официантом при приёме заказа?</p> <p><b>Ситуация 4.</b><br/>Группа туристов в жаркий летний воскресный день совершает автобусную экскурсию на Куршскую косу сразу после завтрака. Обед по программе должен быть на маршруте, ужин – в гостинице.<br/>Варианты решений турфирмы по организации обеда на маршруте?</p> <p><b>Ситуация 5.</b><br/>Завтрак заказан в номер. На стук в дверь официанта ответ: «Войдите!». Войдя, официант увидел гостя в неглиже (не полностью одетым).<br/>Действия официанта в данной ситуации?</p> <p><b>Ситуация 6.</b><br/>Гость при неловком движении опрокинул бокал с напитком, сделав после этого резкое движение уронил приборы. Растерянно смотрит на официанта.<br/>Действия официанта в данной ситуации?</p> <p><b>Ситуация 7.</b><br/>За одним из столиков ресторана посетитель ведёт себя вызывающе (очень громко разговаривает, смеётся, качается на стуле), явно мешая остальным гостям.<br/>Действия работников контактной зоны ресторана по организации нормальной обстановки в зале?</p> <p><b>Ролевые игры по ситуациям 4,5,6:</b></p> <p>Ситуация 4.<br/>Действующие лица: официант-девушка, проживающий в номере-мужчина.</p> <p>Ситуация 5.<br/>Действующие лица: официант и гость.</p> |
|-----------------------------|----------------------|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>Ситуация 6.<br/>Действующие лица: гость, официант, администратор ресторана, работник службы охраны.<br/><b>Задание к практическому занятию:</b><br/>-ознакомиться с рекомендованной литературой, материалами конспекта и Интернета по теме «Инновационные процессы в общественном питании».</p> |
|--|--|--|





|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p><b>Технология проведения практикума:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-подготавливается демонстрационный стол с предметами сервировки;</li> <li>-каждый студент произвольно пишет меню завтрака, обеда или ужина;</li> <li>-все варианты раскладываются как лотерея;</li> <li>-студент берёт листок, знакомится с меню, подбирает необходимую посуду, приборы, салфетки и т.д. и сервирует стол. Одновременно накрывают 2-3 стола;</li> <li>-остальные студенты наблюдают за работой, письменно отмечают ошибки и по окончании сервировки делают профессиональные замечания.</li> </ul> <p><b>Задание к практическому занятию:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-продемонстрировать навыки сервировки в домашних условиях, ответить на вопросы членов семьи и дать пояснения, исходя из полученных профессионально-практических навыков.</li> <li>- Подготовить вопросы к обсуждению по темам: «Этикет за столом», «Виды банкетов и особенности их проведения», «Сервисное обслуживание в ресторане»</li> </ul>  |
| <p>Тема 5.<br/>Деятельность службы питания в гостиничных комплексах по организации питания туристов.</p> | <p>Практическая работа Case-study. (Обсуждение и анализ).</p> <p>Проектная деятельность.</p> | <p><b>Цель практического занятия:</b></p> <p>Определение уровня знаний путём обсуждения и анализа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-обсуждение различных концепций управления предприятиями питания в гостиничных комплексах и особенностей работы предприятий питания при гостиницах;</li> <li>-обсуждение с позиции полученных знаний впечатлений о предприятиях питания г. Калининграда и качества обслуживания в них;</li> <li>-реализация практических навыков через проектную деятельность студентов по составлению меню для специальных событий, проводимых для туристских групп, индивидуальных туристов, с учётом традиций и национальных особенностей.</li> </ul> <p>Студенты работают парами, аргументируя друг другу усвоенными знаниями, дополняя ответы реальными ситуациями из собственного позитивного или негативного опыта по культуре застолья.</p> <p><b>Проектная деятельность:</b></p> <p>1.Обсуждение примерных тем:<br/>«Организация в предприятиях питания тематического детского праздника»,<br/>«Национальные особенности питания иностранных туристов»,<br/>«Организация ужина для группы туристов по случаю национального праздника»,<br/>«Организация новогоднего банкета, включённого в турпакет»,<br/>«Организация рождественского ужина для российских или иностранных туристов»,<br/>«Организация праздничного сюрприза для туриста»</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>юбиляра»,<br/> «Разработка меню для групп туристов с учётом национальных особенностей питания (страна по выбору студента)».</p> <p>2.Рекомендации преподавателя по выполнению проекта:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ознакомление с национальными традициями и особенностями питания стран, откуда турпоток наиболее перспективен для данного региона (страна по выбору студента);</li> <li>-исследовать материал о национальных праздниках стран, наиболее перспективных для въездного туризма в регион (Россия);</li> <li>-проанализировать списки прибывших туристов (даты рождения, страна проживания, дни регистрации брака у семейных пар и т.д.);</li> <li>-составить типовой анимационный сценарий для выбранного студентом события;</li> <li>-разработать меню по выбранному сценарию;</li> <li>-составить план сервировки стола и его декорирования;</li> <li>-определить значение этих знаний в работе специалиста туристской индустрии.</li> </ul> <p>3.Студенты, выбрав тему проекта, могут получить дополнительные консультации преподавателя.</p> |
|--|--|---|

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>Тема 6. Этикет за столом как фактор повышения качества обслуживания.</p> | <p>Практикум.<br/>Тестирование с обсуждением</p> | <p><b>Цель практического занятия:</b><br/>Определение знаний этикета и культуры застолья, как основы сервисного обслуживания в предприятиях питания независимо от категории, места расположения и формы собственности. Роль культуры сервисного обслуживания, особенно в предприятиях питания при гостиницах для создания позитивного образа отеля, города, России.</p> <p><b>Практикум.</b><br/>Отработка навыков по видам сервировки стола (полная, частичная, минимальная). Составление макета сервировки стола по заданному меню (завтрак, обед, ужин, банкет) с объяснением назначения каждого предмета сервировки.</p> <p><b>Вопросы для обсуждения:</b><br/>Виды сервировки и декора стола.<br/>Отличительные особенности банкетов с полным и частичным обслуживанием.<br/>Организация и проведение фуршета.<br/>Особенности обслуживания питанием в номере.<br/>Организация и виды завтраков в гостиницах.<br/>Особенности организации питания туристов на «зелёной остановке».<br/>Решение теста «Сервисное обслуживание в ресторане» 90 вопросов.<br/>Работа над ошибками по тесту.</p> <p><b>Задание к практическому занятию:</b><br/>-повторить материал «Структура управления гостиничным предприятием и службы ресторанного обслуживания в гостинице». Виды и планы питания туристов.</p> |
|---|--|---|

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Дисциплина «Деятельность службы питания в гостиничных комплексах» предусматривает **55, 65** (для заочного обучения **134,7**) часов самостоятельной работы обучающихся. Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины, служит для более глубокого и детального осмысления предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

В структуре самостоятельной работы предусмотрены:

- изучение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы;
- написание эссе;
- проектная деятельность;
- ролевые игры;
- конспектирование и реферирование первоисточников, подготовка заданий по темам курса;
- подготовка к контрольным работам и решение тестов;
- подготовка к итоговой аттестации по дисциплине (экзамен).

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся составляют:

1. Материалы лекций.
2. Материалы для самостоятельных и практических занятий.
3. Информационные ресурсы «Интернет».
4. Методические рекомендации и указания.
5. Фонды оценочных средств.
6. Специальная литература и учебно-методические пособия.
7. Учебно-методический комплекс по дисциплине «Деятельность службы питания в гостиничных комплексах»  
<http://lms-2.kantiana.ru/course/>

Изучающим дисциплину рекомендуется самостоятельное изучение литературы, в качестве закрепления полученных знаний следует ответить на нижеперечисленные вопросы.

**Темы для самостоятельного изучения:**

| Наименование темы   | Тематика самостоятельных работ  |
|---|---|
| Тема 1. Введение в дисциплину.<br>Роль услуг питания в гостиничном и туристском бизнесе                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Содержание и функции услуг питания в гостинице.</li> <li>2. Структура управления предприятий питания в гостиничных комплексах.</li> <li>3. Особенности услуг питания в туризме.</li> <li>4. Тенденции развития ресторанного и гостиничного бизнеса в Российской Федерации.</li> </ol>                               |
| Тема 2. Организация общественного питания в РФ.<br>Законодательная база.<br>Классификация предприятий питания в РФ. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативная база общественного питания в РФ.</li> <li>2. Классификация предприятий питания по технологическому циклу.</li> <li>3. Отличительные особенности ресторанов по классу.</li> </ol>  |
| Тема 3. Профессиональные характеристики работников предприятий питания.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технология обслуживания посетителей в предприятиях питания.</li> <li>2. Стандарты обслуживания в предприятиях питания различных классов.</li> <li>3. Профессиональные характеристики работников сферы сервисного обслуживания.</li> <li>4. Суггестивный метод обслуживания по предложению услуг питания.</li> </ol> |

|  |   |
|--|---|
| <p>Тема 4. Виды и технологии обслуживания в предприятиях питания. Индивидуальное и банкетное обслуживание. Правила составления карты меню.</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Технология полного и частичного обслуживания в ресторанах.</li> <li>2.Разновидности банкетов, организация и их сервисное обслуживание.</li> <li>3.Культура реализации и подачи напитков: предложения, рекомендация сочетания блюд и напитков.</li> <li>4.Новые технологии в организации ресторанного дела.</li> <li>5.Кейтеринг в общественном питании.</li> <li>6.Организация обслуживания банкетов стоя (фуршет и его разновидности).</li> <li>7.Организация банкетов вне здания (барбекю, пикник)</li> <li>8.Особенности проведения пикника для туристов на маршруте.</li> <li>9.Виды меню, принципы составления меню, последовательность записи закусок, блюд, напитков.</li> <li>10.Прейскурант, карта вин, карта коктейлей, карты сыров, десертов.</li> <li>11.Значение меню в продвижении продукции предприятия.</li> <li>12.Новые технологии в общественном питании (технологическое оборудование, гаджеты).</li> <li>13. Инновационные процессы в ресторанном бизнесе, кобрединг, мерчандайзинг в ресторане.</li> </ol> |
| <p>Тема 6. Этикет за столом как фактор повышения качества обслуживания.</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Этикет за столом как фактор повышения качества сервисного обслуживания: <ul style="list-style-type: none"> <li>-правила использования столовых приборов по назначению (закусочные, рыбные, столовые, десертные, траншерные);</li> <li>-столовая посуда и её назначение;</li> <li>-виды сервировки стола.</li> </ul> </li> <li>2.Культура подачи и приёма напитков: <ul style="list-style-type: none"> <li>-классификация стеклянной посуды;</li> <li>-рекомендации сочетания блюд и напитков.</li> </ul> </li> <li>3.Особые и сложные случаи потребления пищи (морепродукты, рыба, пернатая дичь, фрукты).</li> </ol>  |
| <p>Тема 5.Деятельность службы питания в гостиничных комплексах по организации питания туристов.</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деятельность службы питания в гостиничных комплексах.</li> <li>2.Организация и управление питанием в структуре гостиничного комплекса.</li> <li>3.Виды и типы предприятий питания в гостиничных комплексах.</li> <li>4.Особенности предоставления услуг питания в гостиницах.</li> <li>5.Особенности предоставления услуг питания в гостиницах с малым номерным фондом.</li> <li>6.Специальные формы организации питания туристов.</li> <li>7.Особенности организации завтраков в гостиницах.</li> <li>8.Обслуживание питанием в номере.</li> </ol>   |

|  |  |
|--|--|
|  | 9. Организация питания туристов на маршруте.<br>10. Особенности составления меню для иностранных туристов. |
|--|--|

**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 характеристики 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 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   | ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или   | ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3  | ответ не обоснован или представлено псевдообосновани  |

|                       |                                     |   |   |   |  |   |
|-----------------------|-------------------------------------|---|---|---|--|---|
|                       |                                     |   | погрешность в обосновании   | 1 негрубая ошибка в обосновании   | погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании  | е, 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 И ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

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

| Компетенции   | Этапы формирования          | Показатели сформированности  | Средства и критерии оценки  |
|---|-----------------------------|--|---|
| ПКС-1<br>Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания. | Ориентировочный (начальный) | знает подходы к разработке товарной и коммуникационной политики гостиницы        | -вводное тестирование для определения уровня межпредметных знаний по требованиям к персоналу;<br>-исследование уровня восприятия сервиса питания в гостиничных предприятиях по отзывам потребителей в Интернете и методом устного опроса, обмен собственными впечатлениями. |
|   | Деятельностный (основной)   | умеет организовывать работу службы питания в гостинице, принимать управленческие | -эссе «Сервисное обслуживание в предприятиях питания г. Калининграда», с  |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  |   | решения в коммерции и управлении персоналом, контролировать работу предприятий питания при гостинице и не входящих в структуру отеля. Подбирать и систематизировать источники информации в электронных библиотечных системах, на форуме в Интернете и контактным тестированием для решения выделенных проблем | обсуждением и оценкой –обзор публикаций об эксклюзивных новинках в сфере обслуживания, нового технологического оборудования, повышающих уровень сервисного обслуживания. Доклад с презентацией и оценкой. |
|  | Контрольно-корректировочный (завершающий) | владеет навыками организации работы в коммерческих службах гостиницы, способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий питания в гостинице в соответствии с требованиями организации питания туристов. Умеет анализировать и обобщать информацию, систематизировать и делать выводы.    | -тестирование и решение кроссвордов по изученным темам, не менее 60% правильных ответов;  |
| <b>ПКС-2</b><br>Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания. | Ориентировочный (начальный)               | знает технологию обслуживания и сервиса в предприятиях питания в гостиничных комплексах; профессиональные характеристики и должностные инструкции для работников в сфере обслуживания туристов питанием, знает психологические и национальные особенности различных групп потребителей.                       | Тестирование по видам обслуживания.<br>Составить технологическую карту требований к персоналу на всех этапах обслуживания.  |
|  | Деятельностный (основной)                 | умеет рассчитать затраты деятельности предприятия питания   | Сделать расчёт затрат на организацию одного из специальных видов  |



|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  |   | по организации специальных видов обслуживания питания туристов.<br>Умеет анализировать и давать оценку предприятию питания в соответствии с ГОСТ и внутренними стандартами. | обслуживания.<br>На основе реального предприятия в гостинице составить справку соответствия ГОСТу и утверждённому внутреннему стандарту |
|  | Контрольно-корректировочный (завершающий) | владеет знаниями по организации питания в гостиничных комплексах и сервисного обслуживания туристов,  | Доклад «Кобрединг в организации дополнительных услуг для привлечения посетителей в гостиничные предприятия питания».                    |

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий на лекциях, практических занятиях и во время самостоятельной работы. Изучение каждой темы предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации на различных этапах формирования компетенций показывают уровень освоения компетенций студентами.

#### Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

| 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. Введение в дисциплину. Роль услуг питания в гостиничном и туристском бизнесе.        | ПКС-1  | Тестирование  | Контрольная работа              | Эссе                            | Письменно        |
| Тема 2. Организация общественного питания в РФ. Законодательная база. Классификация ПП в РФ. | ПКС-1  | Обсуждение  |                                 | Обзор изменений в ГОСТ          | Устно, письменно |
| Тема 3. Профессиональные характеристики работников предприятий питания в РФ.                 | ПКС-1  | Тестирование  | Кроссворд                       | Эссе                            | Письменно        |
| Тема 4. Виды и технологии обслуживания в предприятиях питания. Индивидуальное и              | ПКС-2  | Тестирование  | Контрольная работа              | Тестирование 50 вопросов        | Письменно        |

|   |                |              |                                  |                           |                     |
|---|----------------|--------------|----------------------------------|---------------------------|---------------------|
| банкетное обслуживание.<br>Правила составления карты меню.                                    |                |              |                                  |                           |                     |
| Тема 5. Деятельность службы питания в гостиничных комплексах по организации питания туристов. | ПКС-1<br>ПКС-2 | Тестирование | Контрольная работа<br>Обсуждение | Тестирование 100 вопросов | Устно,<br>письменно |
| Тема 6. Этикет за столом как фактор повышения качества обслуживания.                          | ПКС-1<br>ПКС-2 | Тестирование | Обсуждение                       | Тестирование 50 вопросов  | Устно,<br>письменно |

### Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (ПКС-1 и ПКС-2) происходит в три этапа:

| Наименование этапов формирования компетенций | Содержание этапов  | Перечень компетенций  |
|--|--|---|
| Когнитивный этап                             | Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины: теоретические основы понятия и особенности концепции туристской дестинации   | <b>УК -1:</b> Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.<br><b>ПКС – 3:</b> Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий. |
| Прикладной этап                              | Формирование представлений и умений, связанных с структурой и элементами маркетинга в туристской дестинации, классификацией туристских брендов и продуктов продвижения туристской дестинации |   |
| Демонстрационный этап                        | Формирование умений, связанных с представлением новых тенденций продвижения бренда туристской дестинации   |   |

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

Текущий и промежуточный контроль знаний и умений 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<br>нет | 1 – 2<br>фактические<br>ошибки | 3 и более<br>фактических<br>ошибок |
| Корректность выводов и формулировок | корректны                 | недостаточно<br>корректны      | отсутствуют или<br>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:

| 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 |
| «неудовлетворительно» | Менее 50% правильных ответов от общего количества тестов    |

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

**Тематика творческих заданий и презентаций:** тестирование, эссе, деловая записка, проектная деятельность с презентацией, доклады:

1. Организация и управление питанием в структуре гостиниц (отелей).
2. Эссе «Сервисное обслуживание в предприятиях питания г. Калининграда».
3. Специальные формы организации питания туристов.
4. Технология обслуживания в ресторанах с полным и частичным обслуживанием.
5. Разновидности банкетов, организация и сервисное обслуживание.
6. Моё мнение о качестве обслуживания в предприятиях питания г. Калининграда.
7. Особенности организации завтраков в гостиницах.
8. Особенности услуг питания в гостиницах.
9. Стандарты обслуживания в ресторанах различных классов.
10. Меню ресторана – инструмент прямого маркетинга и стимулирования сбыта.
11. Роль метрдотеля в повышении культуры сервиса в ресторанах
12. Организация обслуживания банкетов стоя и вне здания.
13. Служебная записка по общей теме «Тенденции расширения услуг и качества питания в гостиничных комплексах» в зависимости от категории гостиницы.
14. Доклады и презентации «Новые технологии и инновационные процессы в общественном питании».
15. Доклад «Кобрединг в организации дополнительных услуг для привлечения посетителей в гостиничные предприятия питания».
16. Доклад «Предложения по расширению услуг питания в предприятиях открытого типа и в гостиничных комплексах».
17. Национальные особенности питания иностранных туристов.
18. Организация ужина для группы туристов по случаю национального праздника.
19. Организация новогоднего банкета, включённого в турпакет.

**Критерии и показатели при оценивании творческих работ:**

| <b>Критерии</b>   | <b>Показатели</b>   |
|---|---|
| Новизна и самостоятельность формулирования нового аспекта выбранной темы эссе и творческой работы | <ul style="list-style-type: none"> <li>– актуальность проблемы и темы;</li> <li>– наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.</li> </ul>   |
| Степень раскрытия сущности проблемы   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие содержания теме и плану работы;</li> <li>– полнота и глубина раскрытия основных понятий;</li> <li>– обоснованность способов и методов работы с материалом;</li> <li>– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li> <li>– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</li> </ul> |
| Обоснованность выбора источников  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– круг, полнота использования литературных источников по проблеме;</li> <li>– привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).</li> </ul>  |
| Соблюдение требований к оформлению  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– правильное оформление ссылок на используемую литературу;</li> <li>– грамотность и культура изложения;</li> <li>– владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;</li> <li>– соблюдение требований к объему работы;</li> <li>– культура оформления: выделение абзацев.</li> </ul>   |
| Грамотность   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;</li> <li>– отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;</li> <li>– литературный стиль.</li> </ul>  |

**Шкала оценивания:**

**-оценка «отлично»** ставится, если требования по всем заявленным критериям выполнены в полном объеме с творческим решением выбранной темы, новизной и самостоятельностью в формулировках, грамотным обоснованием;

**-оценка «хорошо»** ставится, если требования по всем заявленным критериям выполнены в полном объёме, но тема не имеет творческого начала, не раскрыта полностью, обнаруживается непонимание проблемы;

**-оценка «удовлетворительно»** если тема не раскрыта, обнаружено непонимание проблемы.

**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 вводного и промежуточного контроля, 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 объективно оценить компетенции студента.

**Проверяемые компетенции:**

|              |   |
|--------------|---|
| <b>ПКС-1</b> | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов |
|--------------|---|

|              |   |
|--------------|---|
|              | (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания.  |
| <b>ПКС-2</b> | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания. |

**Тема 1. Тема 6. Тест «Этикет за столом».**

| ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ?  |  |
|--|--|
| 1. Как положить прибор (вилку, нож) после окончания обеда или ужина? | 1. В тарелке крест на крест.<br>2. Прислонить к краям тарелки.<br>3. Рядом на тарелку.               |
| 2. Какова разовая норма подачи коньяка?                              | 1. 25 г.<br>2. 30 г.<br>3. 50 г.   |
| 3. Как правильно есть хлеб?  | 1. Отламывать по кусочку.<br>2. Отрезать по кусочку.<br>3. Держать в руке.                           |
| 4. Для чего к деликатесной рыбе (семга, лосось и т.д.) подают лимон? | 1. Для усиления вкуса.<br>2. Для оформления блюда.<br>3. Для удаления запаха.                        |
| 5. Какова емкость рюмки для водки?                                   | 1. 75 г.<br>2. 50 г.<br>3. 100 г.  |
| 6. Как пользоваться полотняной салфеткой?                            | 1. Повязать вокруг шеи.<br>2. «Засунуть» за воротник.<br>3. Расстелить на коленях.                   |
| 7. Что такое «канапе»?   | 1. Пирожное<br>2. Бутерброд<br>3. Соус   |
| 8. Какие спиртные напитки подают к рыбным блюдам?                    | 1. Водка.<br>2. Белые сухие вина.<br>3. Крепленые вина.  |
| 9. Как рассаживают гостей за стол на официальных приемах?            | 1. По общественному положению..<br>2. По представительскому статусу<br>3. По принадлежности к столу. |
| 10. Сколько времени длится банкет-фуршет?                            | 1. Неограниченное время<br>2. Не более двух часов<br>3. До 4-5 часов                                 |

**Тема 3.**

**Промежуточный тест. «Структура управления рестораном. Профессиональные характеристики работников кухни и торгового зала».**

1. Кто несёт ответственность за поведение гостей в ресторане? 1. Служба безопасности.  
2. Официант.  
3. Метрдотель.
2. Фраза Э. Статлера, одного из основателей гостиничного дела, отражающая взаимоотношения работников сферы обслуживания с потребителями их услуг. 1. ....
3. Работник ресторана, сопровождающий гостей к столу, без обслуживания. 1. Менеджер.  
2. Хостес.

- |  |  |
|--|--|
| 4. Кто отвечает за санитарное состояние помещений гостевой зоны предприятия питания: зал, бар, гардероб, туалет? | 3. Метрдотель.<br>1. Директор предприятия.<br>2. Метрдотель.<br>3. Клининговый персонал.                                     |
| 5. Руководитель смены поваров в предприятии питания?   | 1. Шеф-повар.<br>2. Су-шеф.<br>3. Бригадир.  |
| 6. Не позднее какого времени официант должен подать к столу холодные закуски после принятого заказа?             | 1. 10 мин.<br>2. 20 мин.<br>3. 30 мин.   |
| 7. Специалист по приготовлению кофе.   | 1. Бармен.<br>2. Кофеман.<br>3. Бариста.   |
| 8. Принципы технологического процесса приготовления пищи?<br>продукции.  | 1. Не допускать пересечения сырой и готовой<br><br>2. Соблюдать температуру подачи блюд.<br>3. Соблюдение санитарных правил. |
| 9. Специалист-дегустатор?  | 1. Сомелье.<br>2. Конферансье.<br>3. Супервайзер.  |
| 10. Арендатор помещений для услуг питания в гостинице?   | 1. Администратор<br>2. Ресторатор.<br>3. Франчайзер.   |

#### Тема 4.

#### **Промежуточный тест. Инновационные процессы в общественном питании.**

- |  |  |
|--|--|
| 1. Продвижение кулинарной продукции ресторана через креативное оформление и подачу блюд? | 1. Кейтеринг.<br>2. Мерчандайзинг.<br>3. Презентация.  |
| 2. Организация обслуживания на территории заказчика?                                     | 1. Кейтеринг.<br>2. Мерчандайзинг.<br>3. Презентация.  |
| 3. Современный способ распространения услуг ресторана для массовой аудитории?            | 1. Активная печатная реклама<br>2. Сайт в интернете.<br>3. Телереклама.                                    |
| 4. Вариант инновационного обслуживания гостей ресторане?                                 | 1. Фламбирование блюд при подаче.<br>2. Гуридон.<br>3. Подача мясных порционных блюд с раскалённого камня. |
| 5. Что такое «гуридон»?  | 1. Доготовка блюд на специальном оборудовании у стола заказчика.<br>2. Подача блюд с поджогом.             |

## 3. Обслуживание в «обнос».

**Тема 4. Технологии сервисного обслуживания на предприятиях питания.****Правила составления меню.****Тест 1. Промежуточный контроль.**

- |  |  |
|--|--|
| 1. Главный принцип сферы обслуживания?   | 1. Чистота и порядок.<br>2. Внешний вид обслуживающего персонала.<br>3. Сервис и гостеприимство.                           |
| 2. Порядок сервировки стола?   | 1. Тарелки, рюмки, ножи, вилки.<br>2. Тарелки, ножи, вилки, рюмки.<br>3. Тарелки, вилки, ножи, рюмки                       |
| 3. Как правильно поставить тарелку со 2-м блюдом перед гостем?                   | 1. Основной продукт в верхней части тарелки.<br>2. Основной продукт сбоку в тарелке.<br>3. Основной продукт ближе к гостю. |
| 4. Обязательная деталь сервировки стола для европейского завтрака?               | 1. Закусочный прибор.<br>2. Нож для масла.<br>3. Чайно-кофейная пара.  |
| 5. При обслуживании компании кому в последнюю очередь доливают спиртные напитки? | 1. Заказчику.<br>2. Дамам.<br>3. Мужчинам.   |
| 6. По какому документу кухонная продукция отпускается в бар-буфет?               | 1. По накладной.<br>2. По заборному листу.<br>3. По записи в тетради.  |
| 7. Какой формы рыбный нож?   | 1. Серповидный.<br>2. Зигзагообразный.<br>3. Лопатка   |
| 8. Как подготовить бутылку с напитком для подачи к столу?                        | 1. Продефектовать и протереть.<br>2. Проверить этикетку и целостность закупорки.<br>3. Всё вместе.                         |
| 9. Что такое фраппе?   | 1. Лёд кубиками.<br>2. Мелкоколотый лёд.<br>3. Иней на стакане.  |
| 10. Какую ложку сервируют при подаче горячего шоколада?                          | 1. Кофейную.<br>2. Чайную.<br>3. Мокко.  |

**Тема 4. Тест 2.**

- |  |   |
|--|---|
| 1. Как правильно подавать гостям меню? | 1. Справа, открыв папку на стр. «Фирменные блюда».<br>2. Слева, открыв папку на стр. «Фирменные блюда». |
|--|---|

3. Всё равно как.

2. Вид банкетного обслуживания, когда вынос блюд осуществляется после рассадки гостей за стол?
1. Минимальное.
  2. Частичное.
  3. Полное.
3. Чем отличается банкет-фуршет от обслуживания «шведский стол»?
1. Ассортимент блюд.
  2. Вид обслуживания.
  3. Рассадка за столом.
4. Кейтеринг-это ...?
1. Обслуживание «табльдот»
  2. Выездное обслуживание.
  3. Обслуживание «а пари».
5. Сколько см поверхности стола рассчитывают на 1 персону на банкете за столом?
1. 40-50 см.
  2. 60-80 см.
  3. 90-100 см.
6. Кто планирует и контролирует вид сервировки столов на банкетах ресторана?
1. Директор
  2. Метрдотель.
  3. Официант.

#### Тема 4. Тест 3.

1. Как называется меню предварительного заказа?
1. «Табльдот».
  2. «А ля карт».
  3. «А парт».
2. Французское название комплексного меню?
1. «Табльдот».
  2. «А ля карт».
  3. «А парт».
3. С какой стороны гостю подают меню?
1. Справа.
  2. Слева.
  3. Всё равно как.
4. Порядок записи ассортимента блюд в меню?
1. Холодные закуски, фирменные блюда, горячие блюда.
  2. Фирменные блюда, горячие блюда, холодные закуски.
  3. Фирменные блюда, холодные закуски, горячие блюда.
5. Кому подают карточку – меню, если кавалер с дамой, а меню одно?
1. Мужчине.
  2. Даме.
  3. Всё равно кому.

#### Тема 4. Тест «Сервисное обслуживание в ресторане». Промежуточный контроль.

1. Сколько видов банкетов Вы знаете?
  - 1.
  - 2.
  - 3.
  - 4.
  - 5.
2. Сколько видов столовых (металлических) приборов Вы знаете?



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
3. Сколько видов хрусталя (рюмки, фужеры) Вы знаете?
  - 1.
  - 2.
  - 3.
  - 4.
  - 5.
  - 6.
  - 7.
  - 8.
4. Сколько видов тарелок подают при полной сервировке обеда?
  - 1.
  - 2.
  - 3.
5. Как подать артишоки, спаржу?
  1. Не знаю.
  2. Представляю смутно.
  3. Знаю.

Подсчитаем баллы:

-24-20 баллов: У Вас очень высокий уровень знаний в данной сфере.

-20-15 баллов: Вам предстоит немного потрудиться.

-ниже 15 баллов: Не отчаивайтесь, начнем с нуля.

#### Тема 4.

#### *Промежуточный контроль. Тест «Сервисное обслуживание в ресторане».*

|  |   |
|--|---|
| 1. Когда можно уходить с банкета на официальном приеме?                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. По особенному желанию.</li> <li>2. После окончания официальной части</li> <li>3. После ухода главного гостя.</li> </ol>                         |
| 2. Чем определяется норма подачи в рюмку спиртного?  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. По желанию гостя.</li> <li>2. По общему количеству.</li> <li>3. По содержанию алкоголя.</li> </ol>  |
| 3. В каком порядке раскладывают столовые, металлические приборы при полной сервировке?       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Рыбный, закусочный, столовый.</li> <li>2. Столовый, рыбный, закусочный.</li> <li>3. Столовый, закусочный, рыбный.</li> </ol>                    |
| 4. Какой металлический прибор кладут первым по обеим сторонам тарелки при полной сервировке? | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Рыбный.</li> <li>2. Столовый.</li> <li>3. Закусочный.</li> </ol>  |
| 5. Какое вино подают к блюдам из жареного мяса?  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Креплёные вина.</li> <li>2. Сухие красные вина.</li> <li>3. Сухие белые вина</li> </ol>   |
| 6. Когда устраивают аперитив?  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. После окончания банкета</li> <li>2. За 1,5 часа до окончания банкета.</li> <li>3. По прибытию гостей, за 30 минут до начала банкета.</li> </ol> |
| 7. Что нужно учитывать при составлении меню (для иностранных гостей)?                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сезон года.</li> <li>2. Национальные особенности.</li> </ol>  |

|   |  |
|---|--|
|   | 3. Наличие продуктов                                 |
| 8. В какое время устанавливают официальный завтрак? | 1. 9-10 часов.<br>2. 10-11 часов.<br>3. 12-13 часов. |
| 9. Какой скатертью покрывают для банкет-чая?        | 1. Белое.<br>2. Однотонной<br>3. Цветной             |
| 10. Норма подачи креплёных вин?                     | 1. 50 мл.<br>2. 75 мл.<br>3. 100мл.                  |

**Тема 6. Этикет за столом как фактор повышения качества обслуживания.**  
**Экспресс-опрос. Общие правила ресторанного этикета. Культура приёма напитков.**  
**Культура потребления пищи.**

1. Какой прибор используют первым при полной сервировке стола?
  1. Первый от тарелки.
  2. Средний от тарелки.
  3. Дальний от тарелки.
  
2. Чем определяется норма налива в рюмку спиртного?
  1. По желанию гостя.
  2. По общему количеству спиртного.
  3. По содержанию алкоголя.
  
3. Что такое кувертная рассадка гостей за столом?
  1. Свободная.
  2. По флажкам.
  3. По карточкам.
  
4. Как правильно есть хлеб?
  1. Держать в руке.
  2. Отламывать по кусочку.
  3. Отрезать по кусочку.
  
5. Какие напитки рекомендуют к первым блюдам?
  1. Креплёные вина.
  2. Сухие вина.
  3. Водка.
  
6. Какое вино рекомендуют к блюдам из рыбы в томате?
  1. Красное сухое вино.
  2. Белое сухое вино.
  3. Сухое шампанское.
  
7. Для чего к блюдам из рыбы подают лимон?
  1. Удаление запаха.
  2. Оформление блюда.
  3. Усиление вкуса.
  
8. Для чего на столовых ножах предусмотрена пилка?
  1. Дизайн.
  2. Для отличия от других.
  3. Для удобства.
  
9. Верхний слой цитрусовых?
  1. Цедра.
  2. Оболочка.
  3. Корка.
  
10. Нож для сыра?
  1. Нож-вилка.
  2. Зигзагообразный.

## 3.Серповидный.

**Тема 2. Классификация предприятий питания в гостинице.****Тема 4. Организация деятельности службы питания в гостиничных комплексах.****Промежуточный тест «Гостиничные рестораны».**

- 1.Основная функция предприятий питания в гостинице? 1.Увеличение прибыли гостиничному предприятию.  
2.Предоставление качественных услуг питания.  
3.Организация и предоставление услуг питания туристов по заявленному плану и графику.
- 2.Какой план не включает питание в стоимость проживания? 1.Бермудский.  
2.Европейский.  
3.Американский.
- 3.Согласно «Порядка» гостиница какой категории может не иметь помещений для услуг питания? 1. 1\*.  
2. 2-3\*\*.  
3. 4-5\*\*.
- 4.Наиболее прогрессивный метод проведения завтрака в гостинице? 1.Предварительное накрытие столов.  
2.Организация обслуживания «шведский стол».  
3.Обслуживание официантами.
- 5.Метод обслуживания туристов по единому меню? 1. «А парт».  
2. «Табльдот».  
3. «А ля карт».
- 6.Средство размещения, предоставляющее гостям только завтрак? 1.Отель «всё включено».  
2.Отель «Гарни».  
3.Туристский отель.
- 7.Наиболее прибыльная форма организации работы службы питания в гостинице? 1.Единое управление.  
2.Сдача в аренду помещения для услуг питания.  
3.Контракты на управление питанием.
- 8.Вид обслуживания питанием участников конференции в Бизнес- центре гостиницы? 1.Сервисное обслуживание.  
2.Кейтеринговое обслуживание.  
3.Выездное обслуживание.
- 9.Разновидность обслуживания, когда еда раскладывается на столы- «острова» по виду предлагаемой продукции? 1.Шведский стол.  
2.Буфетное обслуживание.  
3.Фуршет.
10. В каком случае организация «шведского стола» в гостинице нерациональна? 1.Гостей менее 25 чел.  
2.Гостей 50 чел.

3.Гостей 75 чел. и более.

**Тема 5. Тест «Деятельность службы питания в гостиничных комплексах».**

- |   |   |
|---|---|
| 1.План проживания в гостинице без питания?  | 1.Американский.<br>2.Континентальный.<br>3.Европейский.                           |
| 2.Какой план обеспечивает туриста 3-х разовым питанием?   | 1.Европейский.<br>2.Континентальный.<br>3.Американский.                           |
| 3.Обслуживание табльдот это ...?  | 1.Меню а ля карт.<br>2.Меню а парт.<br>3.Комплексное меню.                        |
| 4.Наиболее удобный вид обслуживания туристов завтраком?   | 1.Табльдот.<br>2.А парт.<br>3.Шведский стол.                                      |
| 5.От чего зависит наличие предприятий питания в гостинице?  | 1.От желания владельца.<br>2.От технических условий.<br>3.От категории гостиницы. |
| 6.В чём отличие шведского стола от буфетного обслуживания?  | 1.Меню.<br>2.Вид обслуживания.<br>3.Столы «острова».                              |
| 7.Бар при бассейне гостиницы?   | 1.Лобби бар.<br>2.Руфлонж бар.<br>3.Пулл бар.                                     |
| 8.Обслуживание едой и напитками в гостинице вне помещения ресторана?                                      | 1.Разъездной кейтеринг.<br>2.Социальный кейтеринг.<br>3.Кейтеринг в помещении.    |
| 9.Чем отличается обслуживание «шведский стол» от банкета – фуршет?  | 1.Меню.<br>2.Вид обслуживания.<br>3.Рассадка за столом.                           |
| 10.Обслуживание «всё включено», в которое входит подача напитков импортного производства без ограничений? | 1.ALL.<br>2.HCAL.<br>3.VAL.   |

**Итоговый контроль по дисциплине. Темы для итогового тестирования:**

| Наименование темы   | Тематика контрольных работ   |
|---|--|
| Тема 1. Введение в дисциплину. Роль услуг питания в гостиничном и туристском бизнесе. | Ресторанный сервис и гостеприимство.<br>Структура управления служб питания в гостиничных комплексах. |

|  |  |
|--|--|
| <p>Тема 2.<br/>Организация общественного питания в РФ.<br/>Законодательная база.<br/>Классификация предприятий питания в РФ.</p> | <p>Классификация предприятий питания в РФ по ГОСТ.<br/>Классификация предприятий питания по другим признакам.<br/>Общие правила санитарии в предприятиях питания, дезинфицирующие средства.<br/>Личная гигиена работников предприятий питания.<br/>Правила охраны труда и техники безопасности в предприятиях общественного питания.</p>   |
| <p>Тема 3.<br/>Профессиональные характеристики работников предприятий питания.</p>   | <p>Основные задачи и обязанности метрдотеля.<br/>Технология работы официанта.</p>  |
| <p>Тема 4. Виды и технология обслуживания в предприятиях питания.<br/>Индивидуальное и банкетное обслуживание.</p>               | <p>Характеристика технологических процессов обслуживания в предприятиях питания различных категорий.<br/>Подготовка торгового зала ресторана к обслуживанию.<br/>Виды сервировки стола, назначение предметов сервировки.<br/>Виды банкетов, характеристика и особенности обслуживания.<br/>Фуршет: виды, подготовка, технология обслуживания.<br/>Технология обслуживания по предварительному заказу.<br/>Технология обслуживания без предварительного заказа.<br/>Технология кейтерингового обслуживания.<br/>Меню ресторана: виды, правила оформления. Прейскурант (карта бара). Винная карта.<br/>Использование компьютерных технологий в предприятиях питания.<br/>Мерчандайзинг в ресторане.<br/>Кейтеринг как форма получения дополнительной прибыли в ресторанном бизнесе.<br/>Инновационные процессы в общественном питании.</p> |
| <p>Тема 5.<br/>Деятельность службы питания в гостиничных комплексах.</p>   | <p>Условия и методы обслуживания питанием в гостиничных комплексах.<br/>Виды питания туристов.<br/>Обслуживание питанием и напитками в номерах гостиницы.<br/>Виды завтраков в ресторане при гостинице и особенности их проведения.<br/>Специальные формы питания туристов: питание на маршруте и пикник.<br/>Особенности питания иностранных туристов.</p>  |
| <p>Тема 6. Этикет за столом как фактор повышения качества обслуживания.</p>  | <p>Культура потребления пищи как внешний фактор внутренней культуры человека.<br/>Столовые приборы. Классификация, правила пользования.<br/>Столовый хрусталь. Назначение и правила использования.<br/>Столовое бельё и аксессуары.</p>  |

### **Итоговый контроль по дисциплине «Деятельность службы питания в гостиничных комплексах».**

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

- работа на лекциях;
- активная работа по обсуждению выполненных творческих работ, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса;
- проектная деятельность по выбранной теме с презентацией;

- промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины должно быть пройдено на положительную оценку.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **экзамен**. Экзамен по дисциплине проводится в виде электронного тестирования. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение изучения дисциплины 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.

Для экзамена в электронном виде разработаны тесты по темам дисциплины (300 вопросов), размещённые на портале тестирования БФУ им.И.Канта <http://pt.kantiana.ru>

По итогам экзамена выставляется оценка по шкале порядка: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», которую выставляет компьютерная программа на портале тестирования БФУ им. Канта.

### Критерии оценки знаний студентов на экзамене.

#### 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 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   | фактических неточностей и ошибок нет  | 1    |

|                            |                     |  |     |
|----------------------------|---------------------|--|-----|
|                            | точность            | или допущена 1 фактическая неточность  |     |
|                            |                     | допущены 2 фактические неточности<br>и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки<br>и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания<br>ответа     | 0,5 |
|                            |                     | допущены 3 фактические неточности<br>и/или 1 грубая фактическая ошибка<br>и/или 3 негрубые фактические ошибки<br>и/или фактический материал не представлен | 0   |
| 4                          | Аргументированность | все утверждения обоснованы, ошибок нет<br>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;<br>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, проводится в форме текущей, промежуточной 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, творческих работ, эссе;
- 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 промежуточной аттестации по дисциплине.

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

К промежуточному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся по результатам проведения контроля уровня усвоения знаний (с помощью промежуточного теста);

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине, требованиям ФГОС ВО №515 от 08.06.2017. по направлению подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело», в форме экзамена.

Экзамен проводится на 3 курсе в конце 6 семестра (для заочного обучения на 4 курсе во 2 семестре), после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения экзамена: в электронном варианте. Оценка по результатам экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».



Все виды текущего и промежуточного контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя тестирование и решение контрольных вопросов, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практическое задание, выявляющую степень сформированности умений и навыков.

**Процедура оценивания компетенций** обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки, то есть оценка работы студента на каждом занятии за активность в работе, выполнение поставленных заданий (тесты, кроссворды, задачи).

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     | Контрольная работа.              | Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме.   | Комплект контрольных заданий по вариантам. |
| 2     | Устный опрос.                    | Устный опрос по основным терминам и формулировкам 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 дисциплины.               |
| 3.    | Эссе (доклад)                    | Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной учебной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит собственные взгляды на нее. Тематика эссе (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 | Темы эссе и докладов.                      |

|     |                               |   |   |
|-----|-------------------------------|---|---|
|     |                               | участие студенты группы.  |   |
| 4   | Тест.                         | Проводится на практических занятиях. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на электронных носителях. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель. | Фонд тестовых заданий.  |
| 5   | „Case study”.                 | Обсуждение вопросов при решении тестовых заданий, решение задач, опираясь на личный и практический опыт. Ролевые игры.  | Перечень тем эссе<br>Творческие работы, устные доклады.       |
| 6.  | Мастер-класс.                 | Демонстрация видов сервировки стола с последующей отработкой навыков сервировки по заданным видам меню.   | Технологические карты и карточки-задания с предложенным меню. |
| 7.  | Выездная практическая работа. | Средство проверки практических знаний студентов через самостоятельную оценку дизайна и сервисного обслуживания в предприятиях питания.  | Оценивается творческий отчёт.                                 |
| 8.  | Практикум.                    | Выполнение практических работ:<br>-составление карты рассадки гостей за столом на официальных, деловых и неофициальных приёмах;<br>-составление макета кувертных карточек;<br>-макет сервировки стола для банкетных приёмов на различных специальных мероприятиях.                            | Оценивается каждая выполненная работа.                        |
| 9   | Защита проекта.               | Позволяет оценить уровень освоения компетенций по дисциплине (ориентировочный (начальный); деятельностный (основной), контрольно-корректировочный (завершающий)).   | Темы проекта, презентации.                                    |
| 10. | Экзамен.                      | Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. Экзамен проводится в электронном виде.  | Фонд тестовых заданий на портале тестирования БФУ.            |

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература:

Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учеб. пособие / С. В. Митрофанов, 2017. - 1 on-line, 230 с.

### Дополнительная литература:

Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учеб. для акад. бакалавриата/ Г. С. Сологубова. - 3-е изд., испр. и доп..

Введение в индустрию гостеприимства [Текст] : учебно-методическое пособие / М-во образования и науки РФ, Сочин. гос. ун-т, 2019. - 1 on-line, 46 с.

Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство [Текст] : учеб. пособие для вузов / Джон Р. Уокер, 2014. - 711 с.

Технология и организация услуг питания [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ М. А. Боренбургов, Г. С. Сологубова; Балт. акад. туризма и предпринимательства. - Москва:

А

к

а

Ю

Р

м

й

я

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

## **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](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>

42

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

к

с

с

с

с

с

с

с

с

с

с

с

с

с

с

с

с

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.

### **Подготовка к практическим занятиям.**

На практическом занятии активно мыслить 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 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.

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.

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.

### **Подготовка к контрольным мероприятиям.**

Текущий контроль осуществляется в виде устных/письменных опросов и тестирования по теории. При подготовке к опросу и тестированию 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.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии.

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 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, подготовке к контрольным работам, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебников и учебных пособий. Самостоятельная работа должна носить систематический характер. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при проведении промежуточной аттестации.

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 проектов и презентаций 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 структуре изучаемой темы, то есть выяснить, какие понятия используются для раскрытия процессов, описывающих какое-либо явление и установить их взаимосвязь. Самостоятельная работа студентов 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.

Работа над рефератом, докладом, презентацией, проектом или эссе 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, подкреплённой 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.

#### Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

| Этапы деятельности  | Содержание деятельности   |  |
|---|---|--|
|   | Преподаватель   | Студент  |
| <b>Подготовка:</b> 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. |
| <b>Планирование:</b><br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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.                          |
| <b>Сбор информации:</b> наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.   | Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью           | Собирает и систематизирует информацию по теме.   |
| <b>Анализ информации,</b> формулирование выводов.   | Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует   | Анализирует собранную информацию.  |
| <b>Представление задания:</b>   | Оценивает результаты,   | Представляет результаты  |

| Этапы деятельности                               | Содержание деятельности  |   |
|--|--|---|
|  | Преподаватель  | Студент   |
|  | процесс исследования по заранее установленным критериям                                      | исследования по заданию в форме устного представления презентации.                        |
| <b>Подведение итогов,</b><br>рефлексия и оценка. | Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента. | Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования. |

## 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>

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/>

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Деятельность службы питания в гостиничных комплексах» используются следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- -электронно-библиотечные системы (ЭБС) и информационные базы данных: <https://elib.kantiana.ru/resources/show/18> – 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://www.iprbookshop.ru/>. – электронно-библиотечная система России.
- Национальная электронная библиотека (<http://нэб./рф>).

## 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 аудиматериалов 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 C 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<br>Ул. Горького, 23  |

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Деятельность службы питания в гостиничных комплексах» используются: аудитории кафедры, занятия проводятся с применением видеопроектора и компьютерных технологий.



Изучение дисциплины «Деятельность службы питания в гостиничных комплексах» подразумевает наличие натуральных образцов столовой посуды и аксессуаров оформления стола, Сборника рецептов и форм документации предприятий питания. Во время учебных занятий используются мультимедийное оборудование.

**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 «Деятельность службы питания в гостиничных комплексах» являются:

- технологии активного обучения – групповые и индивидуальные творческие задания с презентацией, круглый стол (выездное практическое занятие), посещение общественных презентаций в музее и на выставках;
- технологии проблемного обучения – практические задания и вопросы проблемного характера (эссе, тесты, кроссворд);
- технология дифференцированного обучения – обеспечение адресного построения учебного процесса, учет способностей студента к тому или иному роду деятельности;
- иные технологии (ролевые игры, мастер-класс).

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ  
В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ»**

**МОДУЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ  
ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

для студентов **3 курса**

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....  | 3  |
| 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....   | 4  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ<br>САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ<br>«ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ» ..... | 5  |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ<br>АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ<br>ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ» .....       | 8  |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ<br>ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....  | 17 |
| 6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ<br>«ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....                                    | 17 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ<br>ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ».....                                       | 18 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ<br>ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ<br>(МОДУЛЮ) .....                      | 22 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ<br>ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                                 | 23 |

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

## Наименование дисциплины

«Деятельность службы приема и размещения в гостиничных комплексах».

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов знания работе службы приема и размещения в гостинице, особенностях формирования штатного расписания, особенностях взаимодействия с другими службами гостиницы.

Объем дисциплины «Деятельность службы приема и размещения в гостиничных комплексах» 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 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 50,25 часов, самостоятельная работа студентов – 57,75 часа, КСР – 2 часа.

Для обучающихся на заочной форме обучения объем нагрузки составляет 180 часов (5 зачетных единиц), в том числе аудиторная нагрузка составляет 20,25 часов, самостоятельная работа студентов - 155,75 часов, КСР – 4 часа.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Деятельность службы приема и размещения в гостиничных комплексах», 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           | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий | <i>Знать:</i> классификацию, состав, функциональное назначение, принципы функционирования технических, программных средств и систем инженерно-технического обеспечения и обслуживания предприятий гостеприимства<br><i>Уметь</i> организовывать работу служб приема и размещения гостиниц, принимать управленческие решения и управлять персоналом служб;<br><i>Владеть</i> навыками организации работы в службах приема и размещения гостиницы      |
| ПКС-4           | способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса   | <i>Знать</i> особенности психологии потребителя гостиничных услуг;<br><i>Уметь:</i> организовывать работу служб приема и размещения гостиниц, принимать управленческие решения и управлять персоналом служб приема и размещения, работать с информацией в глобальных компьютерных сетях<br><i>Владеть:</i> методами и инструментарием анализа и оценки факторов, определяющих рыночную позицию гостиницы и содержание функциональных стратегий отеля |

Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом»:

Деятельность службы приема и размещения в гостиничных комплексах - дисциплина расположена в цикле обязательных дисциплин вариативного цикла направления подготовки «Гостиничное дело», включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. Дисциплина изучается на 3 курсе, в 6 семестре, по итогам курса студентами сдается зачет.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Тематический план (дневная форма обучения)

| Темы   | Количество часов         |                   |                 |     |    |                        |
|--|--------------------------|-------------------|-----------------|-----|----|------------------------|
|  | Аудиторные занятия       |                   |                 |     |    | Самосто-<br>ят. работа |
|  | Всего<br>ауди-<br>торных | в том числе       |                 |     |    |                        |
| Лекции   |                          | Практ.<br>занятия | Лаб.<br>занятия | КСР |    |                        |
| 1. Особенности организации службы приема и размещения гостей   | 11                       | 5                 | 4               |     | 2  | 11,75                  |
| 2. Технологический цикл обслуживания гостей, его особенности.  | 11                       | 4                 | 5               |     | 2  | 12                     |
| 3. Ночной аудит в гостинице.                                   | 11                       | 4                 | 5               |     | 2  | 12                     |
| 4. Нестандартные ситуации в работе службы приема и размещения. | 11                       | 5                 | 4               |     | 2  | 11                     |
| 5. Культура гостиничного сервиса                               | 6                        | 2                 | 2               |     | 2  | 11                     |
| Иная контактная работа   | 0,3                      |                   |                 |     |    |                        |
| Итого часов  | 50,25                    | 20                | 20              |     | 10 | 57,75                  |
| Форма контроля   | зачет                    |                   |                 |     |    |                        |
| Итого по дисциплине  | 108 часов / 3<br>ЗЕТ     |                   |                 |     |    |                        |

### Тематический план (заочная форма обучения)

| Темы   | Количество часов         |                   |                 |     |   |                        |
|--|--------------------------|-------------------|-----------------|-----|---|------------------------|
|  | Аудиторные занятия       |                   |                 |     |   | Самосто-<br>ят. работа |
|  | Всего<br>ауди-<br>торных | в том числе       |                 |     |   |                        |
| Лекции   |                          | Практ.<br>занятия | Лаб.<br>занятия | КСР |   |                        |
| 1. Особенности организации службы приема и размещения гостей   | 5                        | 2                 | 2               |     | 1 | 30                     |
| 2. Технологический цикл обслуживания гостей, его особенности.  | 5                        | 1                 | 3               |     | 1 | 35,75                  |
| 3. Ночной аудит в гостинице.                                   | 5                        | 2                 | 3               |     |   | 40                     |
| 4. Нестандартные ситуации в работе службы приема и размещения. | 4                        | 1                 | 2               |     | 1 | 40                     |
| 5. Культура гостиничного сервиса                               | 5                        | 2                 | 2               |     | 1 | 40                     |
| Иная контактная работа   | 0,3                      |                   |                 |     |   |                        |
| Итого часов  | 20,25                    | 8                 | 12              |     | 4 | 155,75                 |
| Форма контроля   | зачет                    |                   |                 |     |   |                        |
| Итого по дисциплине  | 180 часов / 5<br>ЗЕТ     |                   |                 |     |   |                        |

## Содержание разделов дисциплины

Особенности организации службы приема и размещения гостей. Организационная структура службы приёма и размещения. Взаимодействие с другими подразделениями гостиницы. Этикет и требования к персоналу службы.

Технологический цикл обслуживания гостей, его особенности. Бронирование (резервирование) мест в гостинице. Регистрация гостя в гостинице. Обслуживание гостей во время проживания. Дополнительные услуги, оказываемые гостиницей. Расчет гостей: процедура и особенности. Виды тарифов.

Ночной аудит в гостинице. Организация работы ночного аудита. Функции ночного аудитора в гостинице. Права и обязанности ночного аудитора в гостинице. Технология организации деятельности ночного аудитора.

Нестандартные ситуации в работе службы приема и размещения. Конфликтные ситуации в гостинице и их разрешение. Нештатные ситуации в отеле – процедура действий в нестандартных моделях. Причинение ущерба номеру – порядок действий

Культура гостиничного сервиса. Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Аспекты культуры сервиса: психологический, эстетический, этический и организационно-технологический.

## **3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ»**

### Темы для самостоятельного изучения

Дисциплина «Деятельность службы приема и размещения в гостиничном комплексе» предусматривает 69,75 часов самостоятельной работы 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 рекомендуется самостоятельное изучение литературы, в качестве закрепления полученных знаний следует ответить на нижеперечисленные вопросы.

| Наименование темы   | Содержание темы   |
|---|---|
| Тема 1. Особенности организации службы приема и размещения гостей | Квалификационные требования, предъявляемые к данной должности. Взаимодействие службы приема и размещения с поэтажной службой. Требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения. |
| Тема 2. Технологический   | Операционный процесс обслуживания. Четыре цикла в об-   |

|   |   |
|---|---|
| цикл обслуживания гостей, его особенности.                          | служивании гостей и сотрудники, участвующие в каждом из циклов. Процедура подтверждения бронирования. Процедура изменения и аннуляции бронирования. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в гостинице по безналичному расчету. Методы, гарантирующие получение оплаты за предоставленные гостиницей услуги. Процедура назначения номера, вселение гостя в номер. Карта гостя, порядок выдачи ключей. Встреча гостей VIP. Знаки внимания к гостю со стороны гостиницы при заезде. Определение среднесуточной стоимости номера, процента загрузки гостиницы. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Ознакомление с работой бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра, парикмахерской, службы room - service, ресторанов, баров в гостинице. Оплата гостиничных услуг по безналичному расчету. Экспресс-оплата гостиничного счета. Тарифы на номера. Опубликованные и корпоративные цены. Системы скидок. Способы платежей (наличный расчет, безналичный расчет, оплата ваучерами). Платежные документы. Работа с кредитными картами. |
| Тема 3. Ночной аудит в гостинице.                                   | Цели ночного аудита и особенности его проведения.   |
| Тема 4. Нестандартные ситуации в работе службы приема и размещения. | Стрессовые ситуации, модели поведения.  |
| Тема 5. Культура гостиничного сервиса                               | Анкета опроса гостей о качестве обслуживания. Работа операторов телефонной связи: нормы общения.  |

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 выво- | ответ правильный, полный, представлены все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки | ответ правильный, в целом полный, но не представлена 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть | ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, | ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, | ответ неправильный и/или неполный, представлены общие второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от |

|                       |                                     |  |   |   |  |   |
|-----------------------|-------------------------------------|--|---|---|--|---|
|                       | дов, корректность формулировок)     | корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке   | незначительные погрешности в 2 формулировках характеристики и/или выводов   | расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах  | и/или есть 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах   | 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 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 «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ»

**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 «Деятельность службы приема и размещения в гостиничных комплексах»

| 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. Особенности организации службы приема и размещения гостей   | ПКС-3<br>ПКС-4                                   | Тестирование  | Контрольная работа              |                                 | письменно          |
| Тема 2. Технологический цикл обслуживания гостей, его особенности.  | ПКС-3<br>ПКС-4                                   | Тестирование  | дискуссия                       |                                 | устно<br>письменно |
| Тема 3. Ночной аудит в гостинице.                                   | ПКС-3<br>ПКС-4                                   | тестирование  | дискуссия                       |                                 | Устно<br>письменно |
| Тема 4. Нестандартные ситуации в работе службы приема и размещения. | ПКС-3<br>ПКС-4                                   | Тестирование  | Контрольная работа              |                                 | письменно          |

|                                       |                |              |           |       |                    |
|---------------------------------------|----------------|--------------|-----------|-------|--------------------|
| Тема 5. Культура гостиничного сервиса | ПКС-3<br>ПКС-4 | Тестирование | Дискуссия |       | Устно<br>письменно |
| ЗАЧЕТ                                 | ПКС-3<br>ПКС-4 |              |           | зачет | 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<br>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 недостаточны             | 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

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.

Примеры тестовых заданий:

|   |   |
|---|---|
| К специализированным средствам размещения относятся:                    | Гостиницы;                                      |
|   | Клубы с проживанием;                            |
|   | Общежития;                                      |
|   | Санатории;                                      |
|   | Все вышеперечисленное                           |
| Гостиницы относятся к специализированным средствам размещения           | Да;   |
|   | нет   |
| Пансионаты относятся к специализированным средствам размещения          | Да;   |
|   | нет   |
| Дома отдыха относятся к специализированным средствам размещения         | Да;   |
|   | нет   |
| Все средства размещения делятся на категории (указать количество)       | Одна  |
|   | Два   |
|   | Три   |
|   | четыре  |
| Все средства размещения делятся на _____ категории (указать количество) |   |
| По европейскому стандарту классификации номеров номер double twin это   | Номер с двумя кроватями;                        |
|   | Номер с одной большой кроватью;                 |
|   | Номер с большой кроватью и диваном для ребенка; |
|   | Номер с гостиной и спальней;                    |
|   | Номер для семьи с двумя смежными                |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>комнатами;</p> <p>Номер с несколькими спальнями, кабинетом</p>  |
| По европейскому стандарту классификации номеров номер triple это        | <p>Номер с двумя кроватями;</p> <p>Номер с одной большой кроватью;</p> <p>Номер с большой кроватью и диваном для ребенка;</p> <p>Номер с гостиной и спальней;</p> <p>Номер для семьи с двумя смежными комнатами;</p> <p>Номер с несколькими спальнями, кабинетом</p> |
| По европейскому стандарту классификации номеров номер family studio это | <p>Номер с двумя кроватями;</p> <p>Номер с одной большой кроватью;</p> <p>Номер с большой кроватью и диваном для ребенка;</p> <p>Номер с гостиной и спальней;</p> <p>Номер для семьи с двумя смежными комнатами;</p> <p>Номер с несколькими спальнями, кабинетом</p> |
| По европейскому стандарту классификации номеров номер extra bed это     | <p>Номер с двумя кроватями;</p> <p>Номер с одной большой кроватью;</p> <p>Номер с большой кроватью и диваном для ребенка;</p> <p>Номер с гостиной и спальней;</p> <p>Номер для семьи с двумя смежными комнатами;</p> <p>Номер с несколькими спальнями, кабинетом</p> |
| По европейскому стандарту классификации номеров номер president это     | <p>Номер с двумя кроватями;</p> <p>Номер с одной большой кроватью;</p> <p>Номер с большой кроватью и диваном для ребенка;</p> <p>Номер с гостиной и спальней;</p> <p>Номер для семьи с двумя смежными комнатами;</p> <p>Номер с несколькими спальнями, кабинетом</p> |
| По европейскому стандарту классификации номеров номер suite это         | <p>Номер с двумя кроватями;</p> <p>Номер с одной большой кроватью;</p> <p>Номер с большой кроватью и диваном для ребенка;</p> <p>Номер с гостиной и спальней;</p> <p>Номер для семьи с двумя смежными комнатами;</p> <p>Номер с несколькими спальнями, кабинетом</p> |
| Служба приема и размещения называется back office                       | <p>Да;</p> <p>нет</p>  |

|   |                |
|---|----------------|
| Гостевой цикл состоит из:   | Трех этапов;   |
|   | Пяти этапов;   |
|   | Четырех этапов |
| Гостевой цикл состоит из трех этапов  | Да;            |
|   | нет            |
| Гостевой цикл состоит из четырех этапов   | Да;            |
|   | нет            |
| Гостевой цикл состоит из пяти этапов  | Да;            |
|   | нет            |
| Гостевой цикл состоит из ____ этапов (указать количество)   |                |
| Операционный процесс обслуживания гостей состоит из   | Трех этапов;   |
|   | Пяти этапов;   |
|   | Четырех этапов |
| Операционный процесс обслуживания гостей состоит из ____ этапов (указать количество)                            |                |
| Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование) является вторым этапом операционного процесса             | Да;            |
|   | нет            |
| Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование) является третьим этапом операционного процесса            | Да;            |
|   | нет            |
| Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование) является первым этапом операционного процесса             | Да;            |
|   | нет            |
| Регистрация гостя является третьим этапом операционного процесса  | Да;            |
|   | нет            |
| Регистрация гостя является четвертым этапом операционного процесса  | Да;            |
|   | нет            |
| Окончательный расчет и оформление выезда это первый этап операционного процесса                                 | Да;            |
|   | нет            |
| Окончательный расчет и оформление выезда это пятый этап операционного процесса                                  | Да;            |
|   | нет            |
| Предварительный заказ мест в гостинице называется бронирование  | Да;            |
|   | нет            |
| Источники заявок на бронирование могут быть разовые и   |                |
| Туристские компании, организующие выставки, симпозиумы относятся к разовым источникам заявок на бронирование    | Да;            |
|   | нет            |
| Туристские компании, организующие выставки, симпозиумы относятся к постоянным источникам заявок на бронирование | Да;            |
|   | нет            |
| Централизованное резервирование (GDS) относится к постоянным источникам заявок на бронирование                  | Да;            |
|   | нет            |
| Каналов получения заявок на бронирование существует (укажите количество):                                       | Три;           |
|   | Четыре;        |

### Тематика контрольных работ

1. Характеристика современного потребительского спроса на гостиничные услуги.
2. Организационная структура типового гостиничного предприятия. Целевые функции и функциональные элементы организации.
3. Характеристика и тенденции развития гостиничного хозяйства России.
4. Гостевой цикл. Его основные фазы.
5. Особенности службы приема и размещения.
6. Обеспечение безопасности гостей.
7. Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях.
8. Международная классификация средств размещения.
9. Структура, функции, состав хозяйственной (позтажной) службы.
10. Функциональная характеристика работника в контактной зоне обслуживания в гостинице.
11. Основные типы бронирования.
12. Организация обслуживания иностранных гостей (граждан).
13. Организация отдыха и развлечений на территории гостиничного предприятия.
14. Организация питания в гостинице.
15. Виды и методы расчета за проживание в гостинице.
16. Виды и методы оплаты (расчета) за предоставление отелем услуги.
17. Услуги гостиничных предприятий как составная часть индустрии гостеприимства.
18. Пути повышения стандартов гостиничного обслуживания.

### Итоговый контроль по дисциплине

Итоговый контроль проводится в форме зачета. Допуск к зачету получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях. Зачет проходит в форме тестирования. Все тестовые материалы размещены на портале тестирования в системе БРС БФУ им. И .Канта. По желанию студента сдача зачет может проходить в устной форме. Зачетный билет содержит два вопроса.

#### Вопросы для итогового тестирования

1. Цели и предназначение отелей (гостиниц).
2. Организационная структура современного отеля.
3. Основные службы гостиницы, их функции, состав, подчиненность в них.
4. Этапы гостевого цикла.
5. Типы и порядок бронирования.
6. Взаимоотношения между гостиницами и турфирмами.
7. Документы «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и «Генеральное соглашение об основах сотрудничества по обслуживанию туристов».
8. Должностные обязанности руководителя службы приема и размещения.
9. Основные функции регистратора.
10. Стойка службы приема и размещения и ее оборудование.
11. Процедура приема и размещения гостей.
12. Порядок приема и регистрации иностранных граждан.

13. Организация обслуживания гостей в гостинице (питания в гостинице; организации работы бизнес-центра; организации отдыха и развлечений и т.п.).
14. Организация безопасности гостей гостиницы.
15. Программа «Постоянный гость»?
16. Расчет среднесуточной стоимости номера, процента загрузки?
17. Обязанности сотрудников вечерней и ночной смены службы приема и размещения.
18. Оплата за проживание, дополнительные платные услуги, телефонные переговоры, взимание платы за порчу имущества отеля.
19. Основные функции кассира службы приема и размещения.
20. Ночной аудит.

### Критерии оценки знаний студентов на зачете

#### Оценочная шкала

|                      |          |         |          |            |
|----------------------|----------|---------|----------|------------|
| Итого баллов         | 5 – 4,75 | 4,5 - 4 | 3,75 – 3 | 2,75 - 0   |
| Соответствует оценке | Зачтено  | Зачтено | Зачтено  | Не зачтено |

#### Критерии оценивания ответа студента

| Критерий  | Содержание ответа  | Балл |
|---|--|------|
| Правильность содержания, корректность формулировок                          | ответ правильный, все формулировки корректны<br>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;<br>или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого | 0    |
| Фактологическая точность  | фактических неточностей и ошибок нет<br>или допущена 1 фактическая неточность  | 1    |
|   | допущены 2 фактические неточности<br>и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки<br>и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа  | 0,5  |
|   | допущены 3 фактические неточности<br>и/или 1 грубая фактическая ошибка<br>и/или 3 негрубые фактические ошибки<br>и/или фактический материал не представлен   | 0    |
| Аргументированность   | все утверждения обоснованы, ошибок нет<br>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;<br>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 «Деятельность службы приема и размещения в гостиничных комплексах» 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);

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Деятельность службы приема и размещения» требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» в форме зачета.

Форма проведения зачета: устный – по билетам. Оценка по результатам – 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 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, 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», 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 ма-  | Фонд тестовых заданий  |

|                |  |                                      |
|----------------|--|--------------------------------------|
|                | териала по дисциплине. Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.  |                                      |
| 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:

Корягина Е. В. Организация гостиничного дела [Текст] : практикум для бакалавров / Е. В. Корягина, 2017. - 1 on-line, 28 с.

### Дополнительная литература:

Маркетинг гостиничного предприятия [Текст] : методические рекомендации / Социн. гос. ун-т, 2019. - 1 on-line, 132 с.

### *Литература для самостоятельного изучения*

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](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>

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ 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:<br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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                                 |

| Этапы деятельности                    | Содержание деятельности  |  |
|---------------------------------------|--|--|
|                                       | Преподаватель  | Студент  |
| 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 ОБРАЗОВАТЕЛЬНО- ГО 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](http://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<br>Ул. Горького, 23  |
| 204                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«Имиджелогия и конфликтология»**

для студентов **3 курса очной формы обучения**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....   | 4  |
| 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ.....  | 5  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                | 10 |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                      | 11 |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....                   | 24 |
| 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....   | 25 |
| 7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....    | 26 |
| 8. . ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....  | 26 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ..... | 29 |

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### **1.1. Наименование дисциплины:** «Имиджология и конфликтология».

*Цель дисциплины* - подготовка специалистов, владеющих знаниями в области формирования профессионального имиджа, создания положительного впечатления, психологии взаимодействия людей (психологические имидж-портреты).

*Задачи дисциплины:*

1. Предоставить информацию о и основах формирования имиджа;
2. способствовать формированию умений и навыков в области деловых взаимоотношений;
3. формировать у студентов полное представление об особенностях процесса имиджирования в гостиничной сфере деятельности.

### **1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

| Код компетенции | Результаты освоения образовательной программы  | Результаты обучения по дисциплине   |
|-----------------|--|---|
| УК-3            | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  | <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 имиджологии 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           | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентирован- | <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> <p><u>Владеть:</u> навыками использования имиджформирующей информации, психологических техник формирования имиджа</p>  |

|  |                |  |
|--|----------------|--|
|  | НЫХ ТЕХНОЛОГИЙ |  |
|--|----------------|--|

### 1.3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Имиджелогия и конфликтология» представляет собой дисциплину части, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.01.02) 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.

Дисциплина изучается: на третьем курсе в 6 семестре. Форма отчетности – зачет с оценкой.

## 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ

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

| 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 | 40                            | 40     | 16  | 83,75   | 0,25                      | зачет с оценкой |
| зачная форма обучения |  |     |                               |        |     |         |                           |                 |
| 3                     | 5                                      | 180 | 8                             | 12     | 4   | 155,8   | 0,25                      | зачет           |

**Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

*Тематический план*

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины. | Всего (часы) | В том числе  |                           |                                 | Сам. Работа |
|--|--------------|--|---------------------------|---------------------------------|-------------|
|  |              | Контактная работа (во взаимодействии с преподавателем), часы |                           |                                 |             |
|  |              | Занятия лекционного типа                                     | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельной работы |             |
| Тема 1. Понятие имиджологии, её роль в комплексе наук        |              | 2  | 4                         |                                 | 12          |
| Тема 2. Сущность и атрибуты имиджа                           |              | 2  | 4                         |                                 | 12          |
| Тема 3. Имиджология в гостиничной индустрии                  |              | 2  | 4                         |                                 | 8           |
| Тема 4. Имидж предприятия                                    |              | 2  | 4                         | 2                               | 12          |
| Тема 5. Сущность и место конфликта в сфере гостеприимства    |              | 2  | 4                         |                                 | 6           |
| Тема 6. Имидж страны   |              | 2  | 4                         |                                 | 8           |
|  |              |  |                           |                                 |             |
| Иная контактная работа                                       | 0,25         |  |                           |                                 |             |
| Всего часов  | 72,25        | 24   | 48                        |                                 | 108,75      |
| Итого  | 180          |  |                           |                                 |             |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация               |              | Зачет с оценкой  |                           |                                 |             |

*Тематический план заочная форма*

| Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины. | Всего (часы) | В том числе  |  | Сам. Работа |
|--|--------------|--|--|-------------|
|  |              | Контактная работа (во взаимодействии с преподавателем), часы |  |             |
|  |              |  |  |             |

|   |       | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельно работы |       |
|---|-------|--------------------------|---------------------------|--------------------------------|-------|
| Тема 1. Понятие имиджологии, её роль в комплексе наук     |       | 2                        | 2                         |                                | 22    |
| Тема 2. Сущность и атрибуты имиджа                        |       | 2                        | 2                         | 2                              | 22    |
| Тема 3. Имиджология в гостиничной индустрии               |       | 2                        | 2                         |                                | 28    |
| Тема 4. Имидж предприятия                                 |       | 2                        | 2                         | 2                              | 29,8  |
| Тема 5. Сущность и место конфликта в сфере гостеприимства |       | 2                        | 2                         |                                | 26    |
| Тема 6. Имидж страны                                      |       |                          | 2                         |                                | 28    |
|   |       |                          |                           |                                |       |
| Иная контактная работа                                    | 0,25  |                          |                           |                                |       |
| Всего часов   |       | 8                        | 12                        | 4                              | 155,8 |
| Итого   | 180   |                          |                           |                                |       |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация            | Зачет |                          |                           |                                |       |

*Содержание основных разделов курса*

| № п/п | Наименование темы                             | Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме  |
|-------|---|--|
| 1     | Понятие имиджологии, её роль в комплексе наук | Имиджология как наука и искусство.<br>Понятийное поле имиджологии.<br>Место имиджологии среди общественных наук. |
| 2     | Сущность и атрибуты имиджа                    | Психология самопрезентации.<br>Социально-психологическая природа имиджа.<br>Формирование впечатления.            |
| 3     | Имиджология в гостиничной индустрии           | Имидж и маркетинг территорий.<br>Гостиничный бренд на современном этапе.   |



|   |   |  |
|---|---|--|
| 4 | Имидж предприятия                                 | Имидж предприятия.<br>Роль имиджа в гостиничном бизнесе.   |
| 5 | Сущность и место конфликта в сфере гостеприимства | Виды конфликтов.<br>Причины возникновения и способы разрешения.  |
| 6 | Имидж страны                                      | Имидж государства и национальный брендинг.<br>Образ страны.<br>Международный имидж страны.<br>Основные элементы имиджа страны. |

*Тематика практических занятий*

| № п/п | Наименование темы                                 | Содержание темы занятия  |
|-------|---|--|
| 1     | Понятие имиджелогии, её роль в комплексе наук     | Значение положительного имиджа для достижения успеха в жизни. Различия между модой и имиджем             |
| 2     | Сущность и атрибуты имиджа                        | Пути создания привлекательного образа. Составляющие рационального гардероба. Культура одежды             |
| 3     | Имиджелогия в гостиничной индустрии               | Составляющие корпоративного имиджа. Деловой имидж. Внешний облик делового человека                       |
| 4     | Имидж предприятия                                 | Репутация фирмы. Фирменный стиль. Коммуникативные составляющие имиджа. Внешний и внутренний имидж фирмы. |
| 5     | Сущность и место конфликта в сфере гостеприимства | Виды и типы конфликтов. Способы разрешения и предотвращения конфликтов.                                  |
| 6.    | Имидж страны                                      | Характеристика компонентов имиджа дестинации. Коммуникации имиджа страны.                                |

## Тематика самостоятельных работ

| Наименование темы                                 | Тематика самостоятельных работ  |
|---|---|
| Понятие имиджологии, её роль в комплексе наук     | Ваше представление об имидже; имиджология как наука; роль имиджологии для социально-культурной деятельности; личные и профессиональные качества работника гостиницы; 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 сфере гостеприимства; определение компонентов имиджа страны. |
| Сущность и атрибуты имиджа                        | Профессиональное самосознание. Позитивная «Я-концепция». Самоуничтожение. Индивидуальный стиль деятельности и общения. Профессиональное общение.  |
| Имиджология в гостиничной индустрии               | Модели поведения. Условия возникновения симпатий и антипатий. Личное обаяние.<br>Черты характера лидера.  |
| Имидж предприятия                                 | - название предприятия, определение сферы деятельности,<br>- структура данного предприятия,<br>- определение разновидностей частных имиджей фирмы и сотрудников,<br>расписать каждый этап построения имиджа фирмы.  |
| Сущность и место конфликта в сфере гостеприимства | Практическое понимание (сравнение) сознательной и подсознательной имиджформирующей информации.  |
| Имидж страны                                      | Определение подходов к пониманию этого понятия. Определение основных атрибутов корпоративной культуры. Определение коммуникативной культуры в деловом общении. Определение личностных качеств, обеспечивающих высокий уровень коммуникативной культуры.   |

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

- электронные образовательные ресурсы БФУ им. И. Канта ( [lms-3.kantiana.ru](http://lms-3.kantiana.ru) / [brs.kantiana.ru](http://brs.kantiana.ru)).
- материалы лекций
- материалы практических занятий
- учебно-методическая литература
- информационные ресурсы «Интернета»
- методические рекомендации и указания
- фонды оценочных средств.

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

- 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 3<br>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | Ориентировочный (начальный) | знание внутренних и внешних факторов при формировании имиджа, роль саморазвития в становлении обаятельного образа человека | Устный опрос, дискуссия, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.<br>Балльная оценка от 0-5. |
|   | Деятельностный (основной)   | умение ориентироваться в неподви-  | Контрольная работа, доклад.  |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   |   | денной обстановке, оценивать и применять теории имиджологии при разработке туристических продуктов, использовать ресурсы сознания и подсознания людей для формирования имиджа | Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.<br>Балльная оценка от 0-5.  |
|   | Контрольно-корректировочный (завершающий) | владение методами поиска информации, механизмами формирования профессионально-личностного имиджа работника  | Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5. |
| <b>ПКС-3</b><br>Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе | Ориентировочный (начальный)               | знание основных разновидностей имиджа, средств повышения эффективности процесса имиджирования   | Устный опрос, дискуссия, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и по-  |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий |   |   | следовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.<br>Балльная оценка от 0-5.  |
|   | Деятельностный (основной)                 | умение анализировать и обрабатывать научные данные, проводить исследование эффективности применения технологий процесса имиджирования | Контрольная работа, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок.<br>Балльная оценка от 0-5.  |
|   | Контрольно-корректировочный (завершающий) | владение навыками использования имиджформирующей информации, психологических техник формирования имиджа                               | Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная |

|  |  |  |                |
|--|--|--|----------------|
|  |  |  | оценка от 0-5. |
|--|--|--|----------------|

### **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 установленного контроля.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **зачет с оценкой**. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение модуля 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.

По итогам *зачета с оценкой* выставляется оценка по шкале: «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Оценка выставляется по данным БРС БФУ им. Канта.

### **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 «Имиджелогия и конфликтология» 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 (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 по дисциплине.

Зачет с оценкой проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса.

Форма проведения зачета должна быть доведена до студентов.

***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.

## Критерии оценивания ответа студента на зачете

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

4. работа на лекциях;
5. активная работа на семинаре (выступление с презентацией, решение ситуационных задач, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса);
6. промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины должно быть пройдено на положительную оценку.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **зачет с оценкой**. 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: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

### 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 тренингах.



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, 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. Либо устный опрос проводится в течение семинарского занятия по заранее выданной тематике. Вопросы по темам практических занятий

2 Дискуссия Дискуссия проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Презентация по темам практических занятий

3 Тест Проводится на семинарских занятиях или вне аудитории. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. 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

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.

**в. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

#### Тематика рефератов, докладов

| № п/п | Наименование темы | Тематика рефератов |
|-------|-------------------|--------------------|
|-------|-------------------|--------------------|

|    |   |   |
|----|---|---|
| 1. | Понятие имиджологии, её роль в комплексе наук     | Формирование представлений об имидже в культуре<br>Имидж как объект моделирования   |
| 2. | Сущность и атрибуты имиджа                        | Предмет и законы имиджологии<br>Понятие имиджологии.<br>Имиджмейкинг<br>Имиджбилдинг  |
| 3  | Имиджология в гостиничной-индустрии               | Роль репутации в формировании имиджа<br>Роль имиджа в гостиничном бизнесе<br>Мифологизация как инструмент формирования имиджа |
| 4  | Имидж предприятия                                 | Проблема оценки составляющих корпоративного имиджа<br>Социальный имидж организации<br>Мониторинг сформированного имиджа       |
| 5  | Сущность и место конфликта в сфере гостеприимства | Проблемы создания и восприятия имиджа<br>Проблема соотношения субъекта и контекста в имиджевом решении                        |
| 6  | Имидж страны                                      | Социокультурные составляющие имиджа<br>Имидж общественного движения (религиозного)<br>Медиасобытия                            |

### Пример тестовых и контрольных заданий

#### 1. Можно ли говорить о специфических методах построения персонального и корпоративного имиджа и на каком основании?

- это строго фиксированный набор методов, их необходимо просто знать
- у имидж-билдинга нет своих методов, здесь используются творческие приемы самых разных дисциплин
- это методы, связанные с другими приемами и методиками ИМК, брендингом, рекламой и т.д.
- это методы, базирующиеся на теории массовых коммуникаций
- это методы, индивидуально найденные в ходе практической деятельности отдельными специалистами
- основание поиска методов имидж-билдинга кроется в психологии восприятия

#### 2. Как отличить методы построения имиджа от методов других видов творческой деятельности (дизайна, стайлинга, креатива в рекламе и т.п.)?

- эти методы выходят за пределы какого-то одного вида деятельности, в дизайне или креативе их невозможно использовать, поскольку

---

- эти методы обязательно используются комплексно, потому что

---

- это не методы построения формы, потому что

---

- отличий не существует, поскольку

---

**3. Обозначьте методы, в равной степени пригодные как в работе с корпоративным, так и персональным имиджем при построении позитивного имиджа:**

- форматирование
- позиционирование
- эмоционализация
- архаизация сознания
- вбрасывание амбивалентной информации
- использование стереотипов
- этикометрия
- интервьюирование
- контролируемый эксперимент
- метод свободных ассоциаций

**4. Для чего, с вашей точки зрения, специалист в любой сфере должен или не должен изучать и фиксировать различные методы?**

- это лишнее, всякая творческая работа индивидуальна, вполне можно полагаться на интуицию
- методы отвлекают от практики - методы задают программу действий
- методы делают профессиональное мышление более косным
- знание методов упрощает формирование разрабатываемых
- метод, будучи отрефлексированным, позволяет анализировать положительный и негативный опыт
- методы могут стать своеобразными «шорами», приводящими к предвзятости взгляда на проблему
- наличие разнообразных методов и методик обеспечивает гибкость мышления.

**5. Какие методы и приемы необходимо использовать на этапе анализа текущего персонального имиджа?**

- анализ аналогов

- позиционирование
- контент-анализ
- социометрия
- НЛП
- этикометрия
- анализ психотипа
- манипулирование
- анализ аудитории

#### **6. Чего позволяет достичь использование метода эмоционализации?**

- распознавания образа
- преодоления стереотипов восприятия
- большей запоминаемости образа
- новизны решения
- более длительного внимания к образу

#### **7.С какой целью разрабатывается имидж-модель?**

- экономия усилий по поддержанию имиджа
- легкость коммуникации с заказчиком/клиентом
- экономия средств на разработку имиджа
- апробация имиджевой идеи
- обеспечение стратегии продвижения имиджа
- подбор методов формирования имиджа

#### **8. Как соотносятся между собой методы и стратегии развертывания имиджа?**

- набор методов и есть стратегия
- с помощью методов невозможно управлять имиджем, с помощью стратегии это осуществимо
- стратегии связаны с необходимостью управления имиджем, методы обеспечивают их реализацию
- методы реализуются в реальной жизни, стратегия представляет собой умозрительную конструкцию

#### **9.Элементы имиджа:**

- внешний \_\_\_\_\_
- внутренний \_\_\_\_\_

## **10. Критерии эффективности работы над имиджем:**

- критерии научных знаний
- критерии воспитанности
- критерии социализации личности
- критерии общественного мнения

## **11. Функции самообразования:**

- экстенсивная
- функция ориентирования
- компенсаторная
- саморазвития
- методологическая
- коммуникативная
- сотворческая
- психотерапевтическая

## **12. Выражение желания уйти от ответа:**

- а что вы думаете по этому поводу
- мне трудно судить об этом
- на ваш ответ трудно дать однозначный ответ
- на это можно ответить только после то, как...
- я вижу это только в самых общих чертах

## **13. Выражения извинения:**

- еще раз прошу извинения за ...
- примите свои извинения за...
- прошу извинить меня за..
- я искренне сожалею..
- я обязан перед вами извиниться за

## **14. Имиджформирующая информация:**

- прямая
- косвенная
- смешанная

## **15. Фразы, помогающие представить свою фирму:**

- наша фирма создана...годовой оборот составляет...
- фирма выпускает..
- фирма оказывает услуги...
- фирма осуществляет посредничество...
- фирма производит продажу..
- фирма специализируется в области...

**16. Фразы, связанные с выражением коммерческих предложений:**

- наша фирма ищет партнера..
- фирма готова осуществлять..
- фирма готова поставлять..
- фирма предлагает услуги в области..

**17. Фразы, дающие возможность уточнить содержание сделки:**

- вы сразу будете брать контракт или все-таки вначале попробуйте продукции?
- вы хотите заключить контракт?

**18. В имиджелогии используются технологии:**

- самопрезентации
- самообразования
- самосовершенствования
- самопрезентации

**19. Габитарный имидж:**

- внешний вид
- имидж организации или учреждения
- касается профессиональной деятельности

**20. Разновидности частных имиджей:**

- имидж среды обитания
- габитарный имидж
- деловой имидж
- вербальный
- невербальный
- личностный

**21.Количество этапов построения имиджа:**

- 4
- 6
- 8

**22. Мужские и женские типы имиджа:**

Мужские\_\_\_\_\_

---



---



---

Женские \_\_\_\_\_

---



---



---

**23. Позиционирование можно представить как серию трех операций, ка-ких:**

- трансформация
- мифологизация
- утрировка
- перевод
- манипулирование

**24. Какова главная цель создания имиджа?**

- преуспеть в карьере
- реализовать себя как личность
- ввести в заблуждение окружающих

**25. Кто автор следующих слов: «Человек измеряется не с ног до головы, а от головы до неба»?**

- Сократ
- Платон
- Конфуций

### **Примеры кейсов**

1. Каждый обучающийся должен сформулировать цель создания своего собственного делового имиджа. Произвести оценку состояния делового имиджа в настоящее время. Необходимо определить и сформулировать какое впечатление вы хотите производить. Сформулировать количество и виды необходимых визуальных образов-имиджей. Найти девиз и установку для себя. Отобрать необходимые технологии создания нового имиджа. Определить определенный стиль для формирования гардероба. Провести анализ вероят-



ности достижения поставленной цели и выявить причины понижения этой вероятности.

2. Формирование корпоративного имиджа выбранного обучающимися предприятия. Представить подробно описанные составляющие корпоративного имиджа:

- внешний имидж фирмы: качество товаров и услуг; осязаемый имидж; реклама; расположение компании; интерьер помещений; организация рабочих мест; выбор названия предприятия; фирменный стиль; общественная деятельность компании;
- внутренний имидж фирмы: показатели работы кадровой политики; работа с персоналом, система обучения персонала, система поощрений; взаимоотношения сотрудников в компании, отношение сотрудников к компании; система усовершенствования внутренних корпоративных связей;
- репутация фирмы.

#### **Критерии оценивания знаний**

| Баллы (рейтинговая оценка)                         | Оценка              |
|--|---------------------|
| Не менее 85% от максимальной суммы баллов          | отлично             |
| Не менее 65% суммы баллов от максимально возможной | хорошо              |
| Менее 50% суммы баллов от максимально возможной    | удовлетворительно   |
| Менее 40% суммы баллов от максимально возможной    | неудовлетворительно |

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

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.
- 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 недостаточны             | 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 удовлетвори-    | Менее 50% правильных ответов от общего количе-              |

|         |             |
|---------|-------------|
| тельно» | ства тестов |
|---------|-------------|

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. 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.</p> | Темы рефератов (докладов).                |
| 2     | Устный опрос, дискуссия          | 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  | Защита итогового проекта   | Проводится во время зачета. Позволяет оценить уровень освоения компетенций по дисциплине (ориентировочный (начальный); деятельностный (основной), контрольно-корректировочный (завершающий)). | Темы итогового проекта.   |
| 4. | Экзамен/ зачет по вопросам | Проводятся в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента.  | Комплект вопросов к экзамену/зачету, работа на практических занятиях. |

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### 5.1 основная литература:

Анпилогова Л. В. Теория коммуникации [Текст] : учеб. пособие / Л. В. Анпилогова, Ю. В. Кудашова, 2016. - 1 on-line, 205 с. ЭУ

### 5.2.дополнительная литература:

2 Метлякова Л. А. Конфликтология [Текст] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова, 2016. - 1 on-line, 208 с. ЭУ

## **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](http://park-kosa.ru)- официальный сайт Национальный парк "Куршская коса" [Электронный ресурс]

8. [http:// visit-kalininrad.ru](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
34. <https://e.lanbook.com/>. Официальный сайт электронной библиотеки «Лань».

## 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:<br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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.          | Участствует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования                                |

Целями освоения дисциплины являются: развитие навыков формирования регионального туристского продукта на основе существующих инновационных технологий раз-

вития 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 компьюте-

ры 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<br>Ул. Горького, 23  |

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК ИСПАНСКИЙ»**

для студентов **2-4 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

**СОДЕРЖАНИЕ**  
**РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Пояснительная записка

Тематический план

Содержание учебной дисциплины

Тематика самостоятельных и\_ курсовых работ

Система оцени результатов освоения дисциплины

Критерии выставления итоговой оценки

Список основной и дополнительной литературы. Интернет – ресурсы

## 1. Пояснительная записка

1.1. Наименование дисциплины: «Иностранный язык испанский»

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

Цель освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины «Иностранный язык испанский» является использование испанского языка как средства обращения, то есть обучения основным практическим навыкам устной разговорной речи и на последнем этапе обучения – языку специальности.

Задачи изучения дисциплины:

- дать представление о системе испанского языка;
- ознакомить с особенностями лингвосоциумов испаноговорящих стран;
- развивать умения и навыки монологичной и диалогичной речи в пределах изученных лексико – грамматических структур;
- сформировать умения проектировать процесс обучения в ВУЗе с позиций компетентностного подхода.

Особенность изучения иностранного языка как второго на неязыковом факультете заключается в том, что студенты находятся на начальном этапе обучения языку, в центре внимания оказывается становление фонетической, лексико–грамматической базы иностранного языка, её расширение и обучение дальнейшей самостоятельной работе, а также становление первичной профессиональной компетентности на основе специально ориентированных текстов адаптивного характера.

В результате освоения дисциплины студент должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

| Код компетенции | Содержание компетенций  | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине  |
|-----------------|---|--|
| УК-4            | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | <i>Знать:</i> способы, методы и приёмы реального делового общения, преимущественно в виде писем, электронной почты и переговоров;<br><i>Уметь:</i> осуществлять иноязычное деловое общение по темам, связанным с различными сферами работы в индустрии туризма и гостиничного бизнеса; пользоваться словарями, справочниками, банками данных и другими источниками информации, уметь использовать их в своём профессиональном самообразовании;<br><i>Владеть:</i> навыками делового разговорного испанского языка в области туристического бизнеса;<br>навыками реферирования и редактирования |

|      |   |   |
|------|---|---|
|      |   | текстов различного рода;  |
| УК-6 | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | <p><i>Знать:</i> типичные трудности и пути их преодоления при профессиональном общении; знать и соблюдать требования к правильному оформлению и ведению документов (решению спорных вопросов, жалобы, и претензии) в туристическом бизнесе.</p> <p><i>Уметь:</i> выработать целостную стратегию использования ключевой терминологии и основных теоретических понятий; применять свои знания в области социально – культурного сервиса и туризма к оценке и критическому анализу реалий.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками планирования работы и соблюдения сроков и нормативов её выполнения.</p> |

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Учебная дисциплина «Иностранный язык испанский» относится к базовой части. Дисциплина изучается в 4-8 семестрах, по итогам курса студентами сдаётся зачёт, зачет с оценкой и экзамен.

1.4. Объем дисциплины 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.

Объем дисциплины составляет 13 з. е., всего 468 часов. Распределение учебной нагрузки по очной форме обучения: контактные часы – 314,9 , КСР – 4, ИКР – 0,85), самостоятельная работа – 153,15 часов.

## Тематический план

### 4 семестр

| Темы   | Количество часов |                    |              |           |          |                   |
|--|------------------|--------------------|--------------|-----------|----------|-------------------|
|  | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |              |           |          | Самостоят. работа |
|  |                  | в том числе        |              |           |          |                   |
|  | Лекции           | Практ. занятия     | Лаб. занятия | КСР       |          |                   |
| Тема 1. Понятие о графической и звуковой системе языка. Специфика артикуляции звуков, интонации и ритма речи в испанском языке. Специфика вопросительного предложения в испанском языке. Изучение темы: «Знакомство, описание внешности друзей, родственников».  |                  |                    |              | 14        | 1        | 6                 |
| Тема 2. Понятие дифференциации лексики по сферам применения: бытовая лексика   |                  |                    |              | 14        | 1        | 6                 |
| Тема 3. Понятие о фразеологических единицах. Понятие об общенаучной лексике. Грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию без искажения смысла при устном разговоре на темы общего характера. Изучение темы: «Моя семья». «Мой дом».   |                  |                    |              | 14        |          | 6                 |
| Тема 4. Грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию без искажения смысла при письменном общении. Развитие навыков говорения. Диалогическая и монологическая речь с использованием наиболее употребительных лексико – грамматических средств в основных коммуникативных системах. В рамках темы: «Мой рабочий день». «Мой свободный день». |                  |                    |              | 13        | 1        | 7                 |
| Тема 5. Аудирование, понимание диалогической и монологической речи в сфере бытовой коммуникации. Чтение несложных прагматичных текстов в сфере бытовой коммуникации. В рамках тем: «Мой университет».  |                  |                    |              | 13        |          | 6                 |
| Тема 6. Говорение. Диалогическая и монологическая речь с использованием наиболее употребительных и относительно простых лексико – грамматических средств в основных ситуациях неофициального общения. Изучение темы: « Приготовление к путешествию».   |                  |                    |              | 14        | 1        | 6                 |
| Тема 7. . Понятие о свободных устойчивых словосочетаниях, основные способы словообразования в рамках темы: «Ориентация в городе». «Времена года, дни, месяцы, недели».   |                  |                    |              | 14        |          | 6,75              |
| Иная контактная работа   | 0,25             |                    |              |           |          |                   |
| <b>Итого часов</b>   | <b>100,25</b>    |                    |              | <b>96</b> | <b>4</b> | <b>43,75</b>      |
| <b>Итого по дисциплине</b>   | <b>144</b>       |                    |              |           |          |                   |
|  | <b>4 ЗЕ</b>      |                    |              |           |          |                   |

## Тематический план

### 5 семестр

| Темы  | Количество часов |                    |              |           |             |                   |
|---|------------------|--------------------|--------------|-----------|-------------|-------------------|
|   | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |              |           |             | Самостоят. работа |
|   |                  | в том числе        |              |           |             |                   |
|   | Лекции           | Практ. занятия     | Лаб. занятия | КСР       |             |                   |
| Тема 1. Основы публичной речи устного сообщения, аудирование и понимание несложной диалогической и монологической речи в сфере бытовой коммуникации. На основе темы: «Путешествие на самолёте, на поезде».  |                  |                    |              | 10        | 0,25        | 5                 |
| Тема 2. Чтение и аннотация несложных текстов в сфере бытовой и профессиональной коммуникации. Аудирование на основе изученного ранее материала. В рамках темы: «В универмаге». «В продовольственном магазине».  |                  |                    |              | 10        |             | 5                 |
| Тема 3. Виды текстов в испанском языке. Несложные тексты по профилю специальности. Понимание диалогической речи в рамках изучаемой темы: «В отеле». « В ресторане».   |                  |                    |              | 10        | 0,5         | 5                 |
| Тема 4. Говорение, диалогическая и монологическая речь с использованием лексико – грамматических средств в коммуникативных ситуациях общения. В рамках темы: «Путешествие по городам Испании».  |                  |                    |              | 10        |             | 6                 |
| Тема 5. Развитие навыков публичной речи на основе устного сообщения. Аудирование с использованием опорных, речевых клише и выражений, связанных с изучением темы: «Развитие туризма в Испании».   |                  |                    |              | 10        | 0,5         | 5                 |
| Тема 6. Чтение несложного текста по узкому профилю специальности. На основе изученного текста составление сообщения с использованием устойчивых фразеологических выражений и речевых клише в рамках изучаемой темы: «Город Калининград, его памятники и достопримечательности». |                  |                    |              | 10        |             | 6                 |
| Тема 7. Понимание диалогической и монологической речи в сфере профессиональной коммуникации, составление краткого сообщения в рамках изучения темы: «Туристическая фирма».  |                  |                    |              | 10        | 0,5         | 5,75              |
| Иная контактная работа  | 0,25             |                    |              |           |             |                   |
| Итого часов   | <b>70,25</b>     |                    |              | <b>70</b> | <b>1,75</b> | <b>37,75</b>      |
| Итого по дисциплине   | <b>72</b>        |                    |              |           |             |                   |



## Тематический план

### 6 семестр

| Темы   | Количество часов   |              |           |  |                  | Самостоят. работа |
|--|--------------------|--------------|-----------|--|------------------|-------------------|
|  | Аудиторные занятия |              |           |  | Всего аудиторных |                   |
|  | в том числе        |              |           |  |                  |                   |
| Лекции                                       | Практ. занятия     | Лаб. занятия | КСР       |  |                  |                   |
| Тема 1. «Планирование отпуска»               |                    |              | 14        |  |                  | 7                 |
| Тема 2. «Автобусный тур».                    |                    |              | 14        |  |                  | 7                 |
| Тема 3. «Пеший туризм и кемпинги в Испании». |                    |              | 14        |  |                  | 7                 |
| Тема 4. «Отдых на Кубе»                      |                    |              | 14        |  |                  | 7                 |
| Тема 5. «Морские и круизные путешествия».    |                    |              | 16        |  |                  | 8                 |
| Иная контактная работа                       |                    |              |           |  |                  |                   |
| Итого часов                                  |                    |              | <b>72</b> |  |                  | <b>36</b>         |
| Итого по дисциплине                          | <b>108</b>         |              |           |  |                  |                   |

## Тематический план

### 8 семестр

| Темы  | Количество часов   |              |           |  |                  | Самостоят. работа |
|---|--------------------|--------------|-----------|--|------------------|-------------------|
|   | Аудиторные занятия |              |           |  | Всего аудиторных |                   |
|   | в том числе        |              |           |  |                  |                   |
| Лекции  | Практ. занятия     | Лаб. занятия | КСР       |  |                  |                   |
| Тема 1. «Бронирование номера и размещение в отеле». |                    |              | 14        |  |                  | 15                |
| Тема 2. «Услуги питания в отеле».                   |                    |              | 14        |  |                  | 15                |
| Тема 3. «Карьера в отельном бизнесе».               |                    |              | 14        |  |                  | 14                |
| Тема 4. «Отельные сети».                            |                    |              | 14        |  |                  | 14                |
| Тема 5. «Деловая документация».                     |                    |              | 16        |  |                  | 13,65             |
| Иная контактная работа                              | 0,35               |              |           |  |                  |                   |
| Итого часов   | <b>72,35</b>       |              | <b>72</b> |  |                  | <b>71,65</b>      |
| Итого по дисциплине                                 | <b>144</b>         |              |           |  |                  |                   |

## Содержание дисциплины

| № п/п | Модуль 1. «Начинающий курс обучения испанскому языку».   |
|-------|--|
| I     | Вводно – фонетический курс. Специфика артикуляции звуков, интонация и ритм речи в испанском языке. Специфика повествовательного и вопросительного предложения в испанском языке, фразеологические единицы, правила чтения букв и дифтонгов. Транскрипция.  |
| II    | Грамматика. Имя существительное, имя прилагательное, спряжение правильных глаголов в настоящем времени, возвратные глаголы, безличная форма «hay» и её употребление в испанском языке. Определённый артикль и неопределённый артикль, их согласование с существительным в роде и числе. Указательные местоимения. Числительные до 100. Разговорная практика. |
| III   | Разговорная практика.<br>Знакомство, описание внешности друзей, родственников.<br>Ориентация в городе. Времена года, дни недели, месяцы.<br>Моя семья. Мой дом.<br>Мой рабочий (свободный) день.<br>Столовая. Мой университет.<br>Приготовление к путешествию.   |

| № п/п | Модуль 2. «Продолжающий курс обучения испанскому языку».  |
|-------|---|
| I     | Грамматика. Образование настоящего времени, неправильных глаголов (I, II, III, IV) группы отклоняющихся глаголов с изменением корневой гласной, с орфографическими отклонениями. Образование и употребление в испанском языке прошедших времён: Pretérito imperfecto, Pretérito perfecto, Pretérito simple, будущее время Futuro Simple. Числительные порядковые до 10; количественные до миллиона. Образование степеней сравнения прилагательных, страдательных причастий в испанском языке, образование множественного числа сложных существительных. Деепричастие в испанском языке. |
| II    | Разговорная практика<br>Путешествие на самолёте, на поезде.<br>В универсаме. В продовольственном магазине.<br>В отеле. В ресторане.<br>Путешествие по городам Испании.<br>Развитие туризма в Испании.<br>Город Калининград, его памятники и достопримечательности.  |
| III.  | Аудирование. Чтение. Письмо. В пределах изученных тем.  |
| IV.   | Проектная работа.<br>Разработка автобусного тура по городам Испании.<br>Автобусный тур по городам и историческим местам Калининградской области.  |

| № п/п | Модуль 3. «Организация отдыха».  |
|-------|--|
| I     | Разговорная практика.<br>Планирование отпуска.<br>Автобусный тур.<br>Пеший туризм и кемпинги в Испании.<br>Отдых на Кубе.<br>Морские и круизные путешествия. |

|     |   |
|-----|---|
| II  | Грамматика. Прошедшее время Pluscuamperfecto; Pretérito anterior. Повелительное наклонение (утвердительная и отрицательные формы образования). Образование и употребление Potencial imperfecto. Притяжательные местоимения в испанском языке. Безударная форма указательного местоимения. Вопросительные местоимения в испанском языке. Согласование времён indicativo. |
| III | Аудирование. Чтение. Письмо. В пределах пройденных тем.   |
| IV  | Проектная работа.<br>Создание туристического буклета отелей в странах Латинской Америки.<br>Разработка пешего маршрута по Куршской косе.  |

|       |   |
|-------|---|
| № п/п | Модуль 4. «Индустрия размещения и гостеприимства».  |
| I     | Разговорная практика.<br>Бронирование номера и размещение в отеле.<br>Услуги питания в отеле.<br>Карьера в отельном бизнесе<br>Отельные сети<br>Деловая документация.   |
| II    | Грамматика. Сослагательное наклонение (Modo Subjuntivo). Образование Presente de subjuntivo правильных и неправильных глаголов. Образование и употребление Imperfecto de subjuntivo. Употребление subjuntivo в простых предложениях в сложно-подчинённых предложениях места, причины, дополнительных. Образование subjuntivo в придаточных условных предложениях I типа, II типа. Активный и пассивный залог (la voz pasiva) в испанском языке. |
| III   | Проектная работа<br>Разработка меню ресторана в одном из отелей.<br>Написание резюме.<br>Преимущества и недостатки сети отелей г. Калининграда.   |
| IV    | Аудирование, чтение, письмо. В пределах изученных тем.  |

Тематика самостоятельных, курсовых работ и рефератов.

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

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

Тексты для самостоятельного чтения студенты отбирают самостоятельно или под руководством преподавателя в соответствии с тематикой курса, целями и задачами обучения.

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

аутентичность;

тематическая направленность, соответствующая профессиональным интересам студента.

Тематика текстов может быть связана с развитием туризма в России. Калининградской области или за рубежом, технологиями ведения гостиничного, туристического или ресторанного бизнеса, обучением персонала, психологическими аспектами обслуживания гостей, проектированием профессиональной деятельности в области индустрии туризма и гостеприимства.

При подборе текстов наиболее оптимальным является использование материалов из электронных версий ведущих мировых газет и журналов, в том числе испаноязычных газет.

Этапы и формы контроля по домашнему чтению см. в п.6 «Критерии оценки знаний». Программой дисциплины «Иностранный язык (второй)» предусмотрено аннотирование и реферирование текстов по специальности. Тексты для аннотирования и реферирования подбираются согласно темам, указанным в п.2 «Тематический план дисциплины». Данная дисциплина не предполагает выполнение курсовых работ и рефератов.

### **Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования**

#### ***Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования***

| <b>Уровни сформированности компетенций</b> | <b>пороговый</b>   | <b>достаточный</b>   | <b>повышенный</b>  |
|--|--|--|--|
| <b>Критерии</b>                            | 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**

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <b>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности</b> | <b>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или</b> | <b>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень</b> | <b>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения ком-</b> |
|---|---|---|---|

| <b>сти компетенции</b>  | <b>низкой уровень освоения компетенции</b>   | <b>освоения компетенции</b>  | <b>петенции</b>  |
|---|--|--|--|
| <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

| <b>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</b>   | <b>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции</b>   | <b>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</b>   | <b>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</b>  |
|---|---|--|---|
| <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</p> | <p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность доформирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно вы-</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 сформирован-</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 дис-</p> |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции | ставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно» | ных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо». | циплины 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 |
|--|--|--|---|

## 1. Вопросы для промежуточного и итогового контроля

### 1.1. Образец промежуточного лексико-грамматического теста (промежуточное тестирование)

I. Проспрягайте глаголы:  
(empezar, tener, poder, dar, vivir)

Yo

Tú

Él, ella, Ud.

Nosotros (as)

Vosotros (as)

Ellos, ellas, Ustedes

Баллы (max 5) за правильное спряжение каждого глагола 1 бал.

II. Употребите глагол в скобках в настоящем времени в нужном лице и числе:

1. Andrés (coger) sus libros, yo (coger) mi carpeta.
2. Nosotros (elegir) la mesa que está cerca de la salida.
3. Tú (almorzar) tarde.
4. A las 8 yo (cerrar) la puerta y (salir) a la calle.
5. Pablo y yo (soler) tomar el metro.
6. Las clases (empezar) a las 8 y media.
7. En la universidad yo (encontrar) a mis amigos.
8. Luis (contar) una historia muy interesante.
9. (Sonar) el timbre y (comenzar) la lección de español.

Баллы (max 9)

III. Поставьте вопросительные слова:

1. ¿ ... está el abrigo gris?
2. ¿ ... estás triste, Ramón?
3. ¿ ... contesta a las preguntas?
4. ¿ ... años tienen tus padres?
5. ¿ ... hace tu hermana por la tarde?

(Max 5 баллов).

IV. Вставьте нужные возвратные местоимения:

1. ... levanto a las ocho de la mañana.
2. Pedro y Pablo ... lavan.
3. Mi madre ... peina ante el espejo.
4. Mi hija ahora ... ducha.

5. ... acostais a las once de la noche.
  6. Mi marido ... afeitado cada día.
  7. ... dirigimos a casa.
  8. ... vas hoy a casa muy tarde.
- (Max 8 баллов)

### Тест №2

#### I. Поставьте существительные во множественное число:

1. el café
2. la ciudad
3. la luz
4. el martes
5. el autobús
6. el carácter
7. el volcán
8. el corazón
9. el libro
10. la pared

Баллы (Max 10) за правильное выполнение каждого задания один балл.

#### II. Проспрягайте глаголы в прошедшем времени Pretérito Imperfecto: ser, ir, conocer, tomar, escribir, volver.

1. yo
2. él
3. nosotros
4. ellos
5. tú

(Max балл 6)

#### III. Напишите словами следующие числительные: 45, 28, 11, 96, 21, 14, 100, 248, 315, 627, 1000.

(Max балл 11)

#### IV. Поставьте возвратные глаголы в прошедшее время Pretérito Perfecto.

1. Yo ... (despertarse) muy temprano.
2. Por qué no ... (sentarse) tú.
3. Marisol ... (peinarse) ante el espejo.
4. El ... (irse) a la universidad a las cinco.
5. Pedro y Juan ... (lavarse), después de ... levantarse.

(Max 5 баллов)

### 1.2. Образец итоговой контрольной работы

#### I. Закончите следующие предложения:

Me alegré mucho cuando ...

Ayer nevó mucho y nosotros no ...

Mi familia vivió cinco años en el País Vasco y...

Cuando regresamos de San Sebastián nadie ...

Pedro y Jorge fueron al Corte Inglés ...

Anteayer tuvimos muchos quehaceres y por eso ...  
Empezó a llover cuando vosotros ...

II. Вставьте соответствующие дополнения – местоимения:

1. ¿Tiene usted periódicos? Si, ... tengo.
2. ¿Tenemos libros españoles? No? no ... tenemos.
3. ¿Tienen ustedes traducciones de la carta? Si, ... tenemos.
4. ¿Tenéis vosotros un cuarto grande? Si, ...tenemos.
5. ¿Tiene él un armario grande? Si, ... tiene.
6. ¿Tiene ella una lámpara azul? Si, ... tiene.

III. Ответьте на следующие вопросы:

1. ¿Irá Ud. al cine o al teatro por la tarde?
2. ¿A qué hora volverá Ud. A casa?
3. ¿A qué hora saldrá Ud. mañana de casa?
4. ¿Pondrá Ud. mañana las flores en la mesa de su colega?
5. ¿Qué dirá Ud. a sus padres antes de salir?
6. ¿A qué hora vendrá Ud. al trabajo?
7. ¿Tendrá Ud. mucho que hacer mañana?
8. ¿Podrá Ud. dormir la siesta después de comer?
9. ¿Qué hará Ud. por la tarde?

IV. Дополните следующий диалог:

- ¿Adónde vas a descansar, Juan?  
- .....
- ¿Has visitado la ciudad de México?  
- .....
- ¿Has visto algunas curiosidades interesantes?  
- .....
- ¿Cuándo has vuelto a Moscú?  
- .....
- ¿Qué países vas a visitar más?

1.3. Образец итоговой контрольной работы

Итоговый лексико – грамматический тест

I. Poner los verbos en el Pretérito Indefinido:

hacer ~Yo...muchas compras ayer. Tú también...muchas compras ayer. ¿...él muchas compras ayer? - No, él no... muchas compras. Ellos tampoco...muchas compras.  
poner~Yo...la mesa ayer. Tú ... la mesa ayer. ¿... él la mesa ayer? - No, él no ... la mesa ayer. Ellos tampoco ... la mesa ayer.



querer~Ayer yo... comprar aquel traje. Ayer tú...comprar aquel traje. ¿...él comprar aquel traje?  
- No, él no ... comprar aquel traje. Ellos tampoco ... comprar aquel traje.  
estar~ Ayer yo... mal todo el día. Ayer tú... mal todo el día. ¿... él mal todo el día? - No, él  
no... mal todo el día. Ellos tampoco ... mal todo el día.  
tener~La semana pasada yo ... que asistir a las negociaciones. Tú también ... que asistir a las  
negociaciones.  
(Мах баллы 5)

II. Poner el verbo entre paréntesis en el Imperativo afirmativo en la III persona:

1. (Hablar) más bajo. 2. (Llegar) antes de las cinco. 3. (Comprar) lápices en la Papelería. 4. (Bajar) al primer piso. 5. (Andar) rápido. 6. (Mirar) el reloj. 7. (Ayudar) me. 8. (Leer) desde el principio. 9. (Responder) más claro. 10. (Coger) estas manzanas. 11. (Escribir) un artículo para el periódico. 12. (Abrir) la ventana. 13. (Escribir) una carta a sus padres. 14. (Subir) al octavo piso.

(Мах баллы 14)

III. Poner el verbo entre paréntesis en el Presente de Subjuntivo:

El padre pide que yo le (traer) los periódicos. 2. No me gusta que tu hijo (sentirse) mal. 3. Me gusta que mejor tú (hablar) en español. 4. Le gusta al profesor que yo (comprender) el texto. 5. La madre quiere que yo (volver) enseguida. 6. El padre ordena que tú (estudiar) el idioma español. 8. El presidente de nuestra compañía ordena que mañana nosotros (venir) al trabajo más temprano. 9. Tengo miedo de que mi hermano (olvidarse) de su novia. 10. No quiero que tú (leer) este fax. 11. El director ordena que mañana (traer) la carta que he olvidado en casa. 12. El niño pide que yo le (ayudar) a traducir esta carta. 13. Nos alegramos de que ellos (pasar) bien el tiempo. 14. Temo que ellos no (saber) esta regla. 15. Dudo que ella (venir) a tiempo. 16. ¿Quieres que nosotros (ir) al teatro?

(Мах баллы 16)

IV. Ponga los verbos en parenthesis en la forma necesaria de Potencial Simple (valor modal).

1. Yo en tu lugar (hablar) con tus padres y (relatarles) todo lo que ha pasado contigo. 2. María dice que (ayudarte) con mucho gusto pero por desgracia no dispone de tiempo. 3. Ella dice que (tomar) una taza de café con leche si te parece bien. 4. Yo (hacer) todo para tí pero tengo mucha prisa y me voy corriendo. 5. ¿ (Poder) Usted decirme qué hora es? 6. Nosotros (regalarle) a Usted el ordenador pero nosotros mismos lo necesitamos. 7. No nos (venir) mal descansar un poco. 8. Cuando los chicos regresaron a casa (ser) las dos de la madrugada.

(Мах баллы 8)

**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 «Правовое регулирование гостиничного бизнеса» 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 определен- | Темы докладов, презентаций                |

|   |                            |  |                                      |
|---|----------------------------|--|--------------------------------------|
|   |                            | ной учебно-исследовательской или научной темы.<br>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. |                                      |
| 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 |

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### А) Список основной литературы:

Ларионова, М. В. Испанский язык с элементами делового общения для начинающих [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ М. В. Ларионова, Н. И. Царева, А. Гонсалес-Фернандес. - 4-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 356 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-02885-0: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Б) Список дополнительной литературы:

Гонсалес-Фернандес, А. Испанский язык с элементами делового общения для продолжающих [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ М. В. Ларионова, Н. И. Царева, А. Гонсалес-Фернандес. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 341 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-01024-4: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

## 2. Критерии оценки знаний

### 2.1. Этапы и формы контроля освоения дисциплины

В целях контроля знаний студентов по дисциплине «Иностранный язык испанский» предусмотрены формы текущего, промежуточного и итогового контроля знаний.

Текущий контроль осуществляется в течение семестра в виде устного опроса студентов на занятиях, а также в виде письменных проверочных работ и диктантов по текущему материалу. Устные ответы и письменные работы студентов оцениваются. Оценки доводятся до сведения студентов и отражаются в рабочей ведомости преподавателя.

Промежуточный контроль осуществляется в письменном виде. Видами промежуточного контроля являются лексико – грамматические тесты, проводимые по окончании работы над тематическим циклом на занятиях по практике устной/письменной речи; письменные переводы специальных текстов, а также эссе, выполняемые дома, контрольные работы. Оценка за каждую выполненную работу промежуточного контроля доводится до сведения студентов (с анализом допущенных ошибок) и заносится в рабочую ведомость преподавателя.

Итоговый контроль осуществляется в форме зачёта, зачета с оценкой или экзамена. Зачёт состоит из двух частей: письменной и устной. Письменная часть включает итоговый письменный тест по пройденному в семестре лексическому и грамматическому материалу (предпоследнее занятие семестра).

Устная речь включает:

1) Монологическое высказывание (в объёме 15 – 20 предложений) по одной из тем, тематически связанных с материалом, изученным на занятиях по практике устной / письменной речи и определённых в списке тем для зачёта.

2) Чтение незнакомого специального текста на иностранном языке и беседа по содержанию прочитанного (объём текста до 1500 печатных знаков);

3) Перевод 5 предложений с испанского языка на русский (4-5 семестры) и с русского на испанский (6 – 7) семестры.

## 2.2. Критерии оценки знаний

Для получения оценки «зачтено» студент должен

при выполнении устной речи:

фонетически и интонационно правильно прочитать предложенный преподавателем отрывок текста;

дать адекватный, соответствующий содержанию, перевод;

передать основные идеи текста на испанском языке;

ответить на 5 вопросов по тексту;

грамотно, с точки зрения грамматики, лексики и фонетики, рассказать тему из списка тем для зачёта, подготовленную заранее;

при выполнении письменной части:

получить положительную оценку за лексико – грамматический тест (оценка зависит от % правильно подготовленных заданий):

90 – 100 % правильных ответов – «5»

89 – 70 % правильных ответов – «4»

69 – 50 % правильных ответов – «3»

менее 50 % правильных ответов – «2»

Студент получает оценку «не зачтено» если:

- допускал фонетические и интонационные ошибки при чтении отрывка из текста;

- не смог перевести текст или перевод текста не соответствовал содержанию;

студент не смог сформулировать основные идеи текста;

не выполнил итоговый лексико – грамматический тест.

Критерии выставления оценок на экзамене:

| Компетенция                        | Показатели  | Баллы |
|------------------------------------|---|-------|
| 1. Интонационно - произносительная | Отклонений от произношения практически нет;                                       | 10    |
|                                    | Незначительные отклонения от произношения / интонации иногда осложняют понимание; | 7     |
|                                    | Отклонения от произношения /интонации иногда осложняют понима-                    | 4     |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p>ние;<br/>Отклонения от произношения /интонации иногда осложняют понимание;</p> <p>Отклонения от произношения /интонации делают понимание невозможным</p>  | <p>2</p> <p>0</p>                             |
| <p>2. Грамматическая (синтаксис, морфология, орфография)</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ошибок, мешающих пониманию, практически нет.</li> <li>– наличие незначительных ошибок, не искажающих понимание;</li> <li>– наличие ошибок, иногда мешающих пониманию;</li> <li>– наличие ошибок в ключевых местах, значительно искажающих понимание;</li> <li>– наличие огромного количества ошибок, ставящих под сомнение понимание.</li> </ul>  | <p>10</p> <p>7</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>0</p> |
| <p>3. Лексико – коммуникативная (содержание, наличие общей и специальной лексики, реализация коммуникативных намерений).</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– лексико – содержательное выражение полностью реализовано;</li> <li>– лексико – содержательное выражение частично, не в ключевых местах, реализовано;</li> <li>– лексико – содержательное выражение частично, в ключевых местах, не реализовано;</li> <li>– лексико – содержательное выражение в значительной степени не реализовано;</li> <li>– лексико – содержательное выражение не реализовано полностью.</li> </ul> | <p>10</p> <p>7</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>0</p> |
| <p>4. Компетенция презентабельности (привлечение компетентной информации, презентация готового продукта, участие в дискуссии, спонтанная речь, компенсаторная способность).</p> | <p>Презентацию полностью реализована с выходом на готовый продукт, способность спонтанно реагировать на вопросы;</p> <p>презентация реализована лишь в ключевых местах, участие в дискуссии реализовано в достаточной мере;</p> <p>презентация имеет в ключевых местах значительные недостатки, компенсаторная способность развита слабо, спонтанная речь практически не была реализована;</p>   | <p>10</p> <p>7</p> <p>4</p>                   |

|  |  |                   |
|--|--|-------------------|
|  | <p>презентацию едва ли можно назвать реализованной, готового продукта представлено не было, спонтанная речь не развита;</p> <p>презентация не представлена, представляет собой набор несвязных предложений, спонтанная речь абсолютно не развита, участие в диалоге отсутствует, выхода на готовый продукт не осуществилось.</p> | <p>2</p> <p>0</p> |
|--|--|-------------------|

- Оценка «отлично» (40 – 36 баллов) – качественное иноязычное произношение и интонационная модель, близкие с идеальными; умение использовать не только простые, но и усложнённые грамматические структуры как в письменной, так и в устной речи; умение оперировать общей и специальной лексикой, умение интерпретировать значение использованных терминов; умение реализовывать коммуникативные намерения, способность участвовать в дискуссиях, спонтанно реагировать на реплики собеседников, обрабатывать необходимую информацию, использовать компенсаторные средства для своей презентации.

- Оценка «хорошо» (35 – 28 баллов) – предполагает наличие произносительной и интонационной модели иностранного языка, сформированной в квазиязыковой среде, копирующей в большей степени преподавателя, под чьим руководством проходят занятия в группе; умение использовать грамматические конструкции является стереотипным, иногда выбор средств осуществляется в пользу простых конструкций, но от этого понимание не страдает; при лексико – коммуникативной реализации презентации умение использовать общую и профессионально – маркированную лексику не носит свободного характера, а ограничено только рамками данной презентации; умение принимать участие в дискуссиях, спонтанно отвечать на вопросы собеседников, обосновывать факты и убеждать соучастников выражено не на достаточном уровне.

- Оценка «удовлетворительно» (27 – 8 баллов) – предполагает наличие интонационно – произносительной модели, существенно отличающейся от классической и в значительной степени препятствующей общему пониманию высказывания; выбор грамматических средств ограничивается простыми, не усложнёнными конструкциями, которые часто образованы неправильно и ведут к искажению общего смысла высказывания; умение оперировать общей и специальной лексикой выражено очень слабо; умение реализовать коммуникативные намерения в данной презентации в значительной степени не нашло своего выражения; умение представить продукт своей деятельности и обосновать свои решения оказалось в ключевых словах неосуществимыми.

- Оценка «неудовлетворительно» (8 – 0 баллов) - предполагает практическое отсутствие произносительно – интонационной модели испанского

языка, смысловозначительная функция при произношении теряется; выбор грамматических средств не регулируется никакими правилами и носит спонтанный, хаотичный характер; умение оперировать общей лексикой проявлено очень слабо или абсолютно не выражено; владение специальной лексикой у участника отсутствует; умение реализовать свои коммуникативные намерения в данной презентации не нашли своего выражения; выход на готовый продукт деятельности не реализован.

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

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Правовое регулирование гостиничного бизнеса» 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 УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

| Этапы деятельности   | Содержание деятельности   |   |
|--|---|---|
|  | Преподаватель   | Студент   |
| <b>Подготовка:</b> 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 |
| <b>Планирование:</b><br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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                          |
| <b>Сбор информации:</b> наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.  | Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью           | Собирает и систематизирует информацию по теме   |
| <b>Анализ информации, формулирование выводов</b>   | Корректирует деятельность студента, наблюдает, сове-  | Анализирует собранную информацию  |



| Этапы деятельности                           | Содержание деятельности  |   |
|--|--|---|
|  | Преподаватель  | Студент   |
|  | тует   |   |
| <b>Представление задания</b>                 | Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям                | Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации |
| <b>Подведение итогов, рефлексия и оценка</b> | 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.

#### **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 широко используются информационные технологии такие как:

- чтение лекций с использованием слайд-презентаций,
- доклады студентов с использованием слайдов;

- использование информационных (справочных) систем.

### **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 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.

## **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, плаз-

менной 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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК НЕМЕЦКИЙ»**

для студентов **2-4 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## Содержание рабочей программы

1. Пояснительная записка:
2. Содержание дисциплины .Тематический план0
3. 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 НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК НЕМЕЦКИЙ.

### 1.2 Место дисциплины в основной образовательной программе:

Курс «Иностранный язык немецкий» (далее «Дисциплина») является дисциплиной по выбору практико-ориентированного блока ООП ( Б1.В.ДВ.02.02.)

**1.3 Объем дисциплины:** 314,85 – контактной работы; 314 часов – аудиторной; 153,15 – самостоятельной работы.

Дисциплина содействует формированию у обучающихся общекультурных компетенций, определенных основной образовательной программой. Дисциплина изучается - 4 семестр (зачет), 5 и 6 семестры (зачет с оценкой), 7 семестр (экзамен).

### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения

| Код компетенции | Содержание компетенций   | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине   |
|-----------------|--|---|
| (УК-4)          | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке РФ и иностранном(ых) языках.                | <b>ЗНАТЬ:</b> терминологический и лексический минимум по темам, предусмотренным программой, также правила образования и употребления основных грамматических категорий<br><b>Уметь:</b> Осуществлять деловую коммуникацию в устной форме. Переводить профессионально-ориентированные тексты со словарем; составлять и переводить аннотации к профессионально-ориентированным текстам<br><b>Владеть:</b> лексическим минимумом предусмотренным программой и навыками использования основных грамматических категорий |
| (УК-6)          | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. | <b>Знать:</b> основы современной интеркультурной коммуникации.<br><b>Уметь:</b> выбирать стратегию и тактику межкультурного общения и адекватные коммуникативной ситуации на основе имеющихся знаний страноведческого характера.<br><b>Владеть:</b> навыками поиска нормативно – правовых документов их анализа и рационального использования в реальной системе жизнедеятельности.   |

## 2. Тематический план дисциплины

| Темы занятий  | Количество часов |                    |             |                        |     |
|---|------------------|--------------------|-------------|------------------------|-----|
|   |                  | Аудиторные занятия |             | Самостоятельная работа | КСР |
|   |                  | Всего              | В том числе |                        |     |
|   |                  | Лекция             | Практика    |                        |     |
| Тема 1. «Прием гостей. Основы гостеприимства.»  |                  | -                  | 22          | 12                     | -   |
| Тема 2. «Гостиничная отрасль сегодня. Европейская и американская системы организации предприятий гостиничного хозяйства.» |                  | -                  | 22          | 12                     | -   |
| Тема 3. «Гостиничный сервис. Стандартные и дополнительные услуги.»  |                  | -                  | 24          | 12                     | -   |
| Тема 4. «Персонал в гостинице.»   |                  | -                  | 22          | 12                     | -   |
| Тема 5. «Работа администратора. Типы гостей.»   |                  | -                  | 22          | 14                     | -   |
| Тема 6. «Досуг и его организация»   |                  | -                  | 24          | 16                     | -   |
| Тема 7. «Офис. Деловая переписка»   |                  | -                  | 22          | 12                     | -   |
| Тема 8. «Устройство на работу»  |                  | -                  | 24          | 12                     | -   |
| Тема 9. «Телефонная служба.»  |                  | -                  | 22          | 12                     | -   |
| Тема 10. «Реклама в гостиничном хозяйстве»  |                  | -                  | 24          | 12                     |     |
| Тема 10. «Права и обязанности менеджера гостиницы.»   |                  | -                  | 22          | 12                     |     |
| Тема 11. «Правовые основы гостиничной деятельности.»  |                  | -                  | 24          | 12                     |     |
| Тема 12. «Страхование»  |                  | -                  | 22          | 12                     |     |
| Тема 13. «Классификация предприятий гостиничного хозяйства»   |                  | -                  | 24          | 12                     |     |
| Тема 14. «Дополнительные службы на предприятии размещения»  |                  | -                  | 22          | 10                     |     |
| Тема 15. «Бизнес-план предприятия гостиничного хозяйства»   |                  | -                  | 26          | 9,15                   |     |
| <b>ИКР</b>  | <b>0,85</b>      |                    |             |                        |     |
| <b>Всего часов</b>  | <b>468</b>       |                    | <b>314</b>  | <b>153,15</b>          |     |
| <b>Всего часов по дисциплине</b>  | <b>468</b>       |                    |             |                        |     |
| Зачетные единицы- 13  |                  |                    |             |                        |     |



### 3.Перечень планируемых результатов обучения.

Результатами изучения дисциплины является наличие у обучающихся следующих 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)):

| Компетенция   | Результат освоения дисциплины (модуля)   | Форма оценочных средств (ОС) в банке ОС |    |    |   |    | Оценка выполнения студентом   |
|---|--|---|----|----|---|----|---|
|   |  | Т                                       | ТЗ | КЗ | С | ДС |   |
| (УК-4) способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке РФ и иностранном(ых) языках.                | <p><b>Знать</b> терминологический и лексический минимум по темам, а также правила образования и употребления основных грамматических категорий.</p> <p><b>Уметь:</b> переводить тексты со словарем; составлять и переводить аннотации к прочитанному.</p> <p><b>Владеть:</b> лексическим минимумом навыками использования основных грамматических категорий, навыками письменной речи.</p> |   |    |    |   |    | Выполнение практического задания промежуточной аттестации по модулю не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения экзамена. |
| (УК-6) Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни. | <p><b>Знать:</b> основы современной нормативно правовой базы, регулирующей отношения в сфере интеркультурной коммуникации.</p> <p><b>Уметь:</b> выбирать стратегию и тактику межкультурного общения адекватные коммуникативной ситуации на основе</p>  |   |    |    |   |    | Сдача теста по модулю на уровне не менее 50% от общего количества тестов  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | нормативно – правовой базы.<br><br><b>Владеть:</b> навыками поиска нормативно – правовых документов. |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

#### 4.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы.

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 по тематике 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.

## 4.1. Тематика самостоятельных работ

1. Заказ билетов на поезд.
2. Бронирование билетов на самолет.
3. Таможенные правила.
4. Бронирование номера в бизнес-отеле.
5. Подготовка к конференции и деловому ужину.
6. Готовимся к поездке за границу.
7. Подготовка резюме к собеседованию.
8. Дизайн офиса. Написание деловых писем.
9. Обменные операции.

### 4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Оценка качества знаний по дисциплине осуществляется на этапах **промежуточного** и **итогового** контроля. Объектами контроля как обязательного компонента процесса обучения иностранному языку являются приобретаемые студентами знания, уровень сформированности речевых навыков и умений.

Систему контроля качества изучения дисциплины «Иностранный язык немецкий» и приобретения профессионально значимых компетенций образуют входной контроль (Einstufungstest [www.dw.com](http://www.dw.com), текущий контроль, промежуточный контроль и итоговый контроль.

**Текущий контроль** осуществляется поурочно, **промежуточный контроль** - по завершении изучения отдельной темы/модуля и **итоговый контроль** - в конце семестра.

**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 немецкого 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, составление резюме текста.

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.

**Промежуточный контроль** включает:

- семестровые проверочные работы – выполнение теста/выполнение проекта после изучения каждой темы, привлекаются материалы тренировочных тестов, размещенных на сайте федерального образовательного портала [fero.ru](http://fero.ru);

- контроль проектной работы – проводится согласно тематическому плану.

### 5.1. Промежуточный контроль

Промежуточный контроль предполагает написание контрольной работы/ выполнение теста/выполнение проекта после изучения каждой темы, определенной в содержании дисциплины.

#### 5.1.1. Вопросы для промежуточного контроля

Участие в подготовке и обсуждении индивидуальных и групповых проектов (тематика индивидуальных и групповых проектов указана в п. 4.).

Образец **контрольной работы /теста** и т.п. для промежуточного контроля

#### 1. Setzen Sie die Verben ins Präteritum ein!

1. Ich \_\_\_\_\_ heute um 7.30 \_\_\_\_\_.(aufstehen) 2. Der Wecker \_\_\_\_\_ um 7.00 Uhr (klingeln) . 3. Ich \_\_\_\_\_(bleiben) aber noch eine halbe Stunde im Bett liegen. 4. Dann \_\_\_\_\_ (gehen) ich ins Bad, \_\_\_\_\_(sich waschen) und \_\_\_\_\_(putzen) mir die Zähne. 5. 15 Minuten später \_\_\_\_\_(zubereiten) ich das leichte Frühstück \_\_\_\_\_. 6. Ich \_\_\_\_\_(trinken) eine Tasse starken Kaffee und \_\_\_\_\_(essen) ein Käse-  
brot. 7. Beim Frühstück \_\_\_\_\_(lesen) ich frische Zeitungen. 8. Nach einer Stunde \_\_\_\_\_(müssen) ich schon an meiner Arbeitsstelle sein. 9. Mein Arbeitstag \_\_\_\_\_(dauern) 8 Stunden. 10. Nach der Arbeit \_\_\_\_\_(vorhaben) ich \_\_\_\_\_, mich mit meinen Freunden zu treffen.

#### 2. Nennen Sie die fehlenden Formen!

| Land   | Nationalität | Sprache  |
|--------|--------------|----------|
|        |              | belgisch |
|        | Lette        |          |
| Ungarn |              |          |
|        | Ire          |          |
|        |              | polnisch |
|        | Franzose     |          |

#### 3. Bilden Sie Objektsätze!

*z.B. Ich weiß. (dass) Du fährst heute nach Hause. – Ich weiß, dass du heute nach Hause fährst.*

a) Wir wissen. (dass) Er wohnt hier.

b) Mein Bruder sagt. (dass) Der Film beginnt um 20 Uhr.

c) Ich weiß nicht. (ob) Er kommt heute zum Unterricht.

d) Meine Mutter fragt. (ob) Ich habe am Montag genug Zeit .

#### 4. Öffnen Sie die Klammern!

- a) Ich kenne (er) \_\_\_\_\_ gut.
- b) Siehst du jenen Mann dort. Mit (er) \_\_\_\_\_ lebt meine Schwester.
- c) Was machst du heute Abend? Ich lade (du) \_\_\_\_\_ ins Cafe ein.
- d) Wie gefällt (ihr) \_\_\_\_\_ unsere Wohnung?
- e) Ich höre oft von (Sie) \_\_\_\_\_.

#### 5. Unterstreichen Sie die richtige Variante!

1. Er kauft *unserer/ihrer/seiner* Mutter die Blumen.
3. Sie geht oft mit *deinem/meinem/ihrer* Hund.
4. Gib mir *sein/dein/ihr* Heft!
5. Kinder! Sagt das *euren/ihren/unseren* Eltern!
6. Das Mädchen geht mit *deinen/seinen/meinen* Freunden ins Kino.
7. Erzählen Sie bitte von *ihrer/Ihrer/eurem* Urlaub!

#### 6. Setzen Sie ein: *müssen, dürfen, können, möchten!*

- a) – Mama, \_\_\_\_\_ ich noch fernsehen?  
- Nein, das geht nicht. Es ist schon sehr spät. Du \_\_\_\_\_ jetzt schlafen.
- b) – Papa, wir \_\_\_\_\_ ein Eis essen.  
- Nein, jetzt nicht. Wir essen gleich.
- c) – Mama, \_\_\_\_\_ wir jetzt spielen?  
- Nein, ihr \_\_\_\_\_ erst das Geschirr spülen, dann \_\_\_\_\_ ihr spielen.
- d) – Mama, ich \_\_\_\_\_ fotografieren. \_\_\_\_\_ ich?  
- Aber du \_\_\_\_\_ doch gar nicht fotografieren!
- e) – Papa, \_\_\_\_\_ ich Klavier spielen?

#### 7. Ergänzen Sie *sich!*

1. -Kommt, Kinder! Wir müssen jetzt gehen.  
-Eine halbe Stunde noch, bitte, der Film fängt gleich an. \_\_\_\_\_ freuen \_\_\_\_\_ doch immer so auf das Kinderprogramm.

2.-Warum macht ihr nicht den Fernseher aus?Interessiert \_\_\_\_\_ denn wirklich für das Gesundheitsmagazin?

-Oh,ja.Es ist immer sehr interessant.

3.-Du,ärgere \_\_\_\_\_ doch nicht über den Film!

-Ach,\_\_\_\_\_ freute \_\_\_\_\_ sehr über den Kriminalfilm und jetzt ist er so schlecht.

4.-Warum sind Klaus und Jochen nicht da?

-Sie sehen den Ski-Weltcup im Fernsehen.Ihr wisst doch,\_\_\_\_\_ interessieren \_\_\_\_\_ sehr für den Ski-Sport.

5.-Was macht Marianne?

-Sie sieht das Deutschland-Magazin.\_\_\_\_\_ interessiert \_\_\_\_\_ doch für Politik.

6.-Will dein Mann nicht mitkommen?

-Nein,er möchte unbedingt fernsehen.\_\_\_\_\_ freut \_\_\_\_\_ schon seit gestern auf den Spielfilm im 2.Programm.

7.-Siehst du jeden Tag die Nachrichten?

-Natürlich,man muss \_\_\_\_\_ doch für Politik interessieren.

### 8. Mit „zu“/ohne „zu“?

1.Die Kinder sollen heute eine Kontrollarbeit \_\_\_\_\_ schreiben.

2.Es ist wichtig, gute Arbeit \_\_\_\_\_ haben.

3.Wir sehen unseren Lehrer \_\_\_\_\_ gehen.

4.Das macht ihm Spaß, Französisch \_\_\_\_\_ lernen.

5.Die Mutter lehrt die Tochter \_\_\_\_\_ tanzen.

6.Mein Bruder geht jeden Nachmittag ins Schwimmbad \_\_\_\_\_ schwimmen.

7.Er versprach,mit mir ins Kino \_\_\_\_\_ gehen.

### 5.1.2. Критерии оценки знаний на этапе промежуточного контроля

#### Критерии оценки письменных работ

Оценка письменной работы зависит от количества правильно выполненных заданий. Для оценки качества знаний студента 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 в работе, состоящей из 25 заданий | 1 – 9  | 10 – 19 | 20 – 23 | 24 – 25 |
| 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.

## 5.2. Итоговый контроль

Итоговый контроль осуществляется в форме **зачета – семестр 4, зачета с оценкой – 5 и 6 семестры** и **экзамена** в конце **7 семестра**. Используется традиционная система оценки знаний (письменный тест, устный ответ) и БРС (бально - рейтинговой система).

**Экзамен** является итоговым контролем знаний, полученных студентом за все семестры обучения дисциплине «Иностранный язык немецкий».

Экзамен проводится в 2 этапа:

- 1 этап (письменный) - письменный перевод на русский язык со словарем оригинального текста на немецком языке по специальности объемом 2000 печатных знаков – за 1 час; аннотирование текста;
- 2 этап (устный) – 1) чтение текста по специальности без словаря и передачи его основного содержания на немецком языке. Объем текста – 2000-2500 печатных знаков; время- 15 мин.; 2) беседа по одной из пройденных тем.

### Образец экзаменационного билета.

Балтийский федеральный университет им. И. Канта.

#### *Экзаменационный билет № 1*

1. Чтение, перевод, аннотирование текста профессионального характера (2000 - 2500 печатных знаков). Беседа по тексту.
2. Дискуссия по устной теме.

#### **Вопросы для итогового контроля (устное собеседование):**

1. Гостиничное дело.
2. Развитие гостиничного дела в России и за рубежом.
3. Организация конференций.

4. Размещение в бизнес - отеле.
5. Организация делового ужина. Досуг.
6. Резюме. Собеседование при приеме на работу.
7. Классификация гостиниц.
8. Офис. Беседа по телефону.
9. Деловая документация.
10. Персонал отеля.
11. Страхование в гостиничном деле.
12. Правовые аспекты в гостиничном хозяйстве.
14. Европейская и американская системы организации предприятий гостиничного хозяйства.
15. Дополнительные услуги в отеле.

### **5. 2.2. Критерии оценки знаний на этапе итогового контроля (экзамен)**

Формы и методы контроля усвоения материала в соответствии с целями и задачами учебной дисциплины.

#### **Критерии оценки знаний по БРС**

Усвоение студентами учебного курса «Иностранный язык немецкий» контролируется с помощью БРС (балльно- рейтинговой системы). Материал курса разбит на 15 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 100-балльную 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 100-балльной 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 4 семестра студент сдает зачет, а по окончании 5 и 6 семестров зачет с оценкой, по окончании 7 семестра – экзамен.

Оценка качества подготовки включает как 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 приобретенных 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 социокультурно 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 сущность 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 столбальной 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.

### **6. Перечень основной и дополнительной литературы.**

#### **а) Основная литература:**

Катаева, А. Г. Немецкий язык для гуманитарных специальностей+ аудио в ЭБС [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для СПО/ А. Г. Катаева, С. Д. Катаев, В. А. Ган-

дельман. - 4-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 269 с.. - (Профессиональное образование). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-01147-0: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Лытаева, М. А. Немецкий язык для делового общения [Электронный ресурс] = Wirtschaftsdeutsch: durch Theorie und Praxis zum Erfolg: учеб. и практикум для академ. бакалавриата/ М. А. Лытаева, Е. С. Ульянова. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 409 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-07774-2: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

## **б) Дополнительная литература:**

Абрамов, Б. А. Теоретическая грамматика немецкого языка. Сопоставительная типология немецкого и русского языков [Электронный ресурс]: учеб. пособие для бакалавров/ Б. А. Абрамов. - 2-е изд.. - М.: Юрайт, 2012. - 285, [1] с. + 1 эл. опт. диск (CD-ROM). - (Бакалавр). - Вариант загл.: Сопоставительная типология немецкого и русского языков. - Библиогр.: с. 282-286. - Лицензия до 20.05.2018 г.. - ISBN 978-5-9916-1452-8: 239.03, 10214.01, р.

Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ч.з.N4(1), ЭБС Кантиана(1)

Ситникова, И. О. Деловой немецкий язык. Уровень В2-С1 [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для бакалавриата и магистратуры / И. О. Ситникова, М. Н. Гузь. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 234 с.. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-09468-8: Б.ц.

Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1) Свободны / free: ЭБС Юрайт(1)

Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch. A1 -A2 [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для бакалавриата и магистратуры/ Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина ; под ред. А. Ф. Зиновьевой. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 348 с.. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019 г.. - ISBN 978-5-534-08120-6: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

## **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

[www.dw-world.de/](http://www.dw-world.de/)

<http://german.about.com>

[www.spiegel.de](http://www.spiegel.de)

[www.dwelle.de](http://www.dwelle.de)

[www.magazine-deutschland.de](http://www.magazine-deutschland.de)

[www.viva.de](http://www.viva.de)

<http://de.wikipedia.org/wiki/Hauptseite>

<http://de.weather.yahoo.com/>

<http://magazine.web.de/de/themen/reise/index.html>

<http://www.bahn.de/p/view/index.shtml>

<http://magazine.web.de/de/themen/reise/germanwings/index.html>

<http://iww.web.de/de/themen/digitale-welt/widgets/index.wjsp>

<http://www.hotelsuche.de/>

[http://devisen-trader.de/gratis\\_devisenanalysen.php](http://devisen-trader.de/gratis_devisenanalysen.php)

<http://www.hotelliste.net/>

<http://hotel.travel.ch/>

<http://www.hotelclub.de/Default.asp>

<http://www.restaurants.com/default.html>

## **8.МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ИЗУЧЕНИЮ 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 применить 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 (квази-профессиональная 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

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.

## **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, компьютерный лабораторный практикум 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 [библиотекovedения](#), [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.
- 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.
- 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.visualthesaurus.com/index.jsp>

[http://www.eslgold.com/business/useful\\_expressions.html](http://www.eslgold.com/business/useful_expressions.html)

<http://www.kantiana.ru/education/>

<http://ru.wikiversity.org/wiki/>

[Cambridge-centre.ru](http://www.cambridge-centre.ru)

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

<http://www.lingualeo>

[http://www.eslgold.com/business/useful\\_expressions.html](http://www.eslgold.com/business/useful_expressions.html)

<http://www.kantiana.ru/magister/>

[http://www.](http://www)

#### б) Электронные справочные словари

<http://thesaurus.com/>

[http://www.rusmoney.com/dictionary/engrus\\_slovar.html?dic](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>

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

## **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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК»**

для студентов **1-2 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным  
бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## 1. Пояснительная . записка

### 1.1 НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК НЕМЕЦКИЙ.

### 1.2 Место дисциплины в основной образовательной программе:

Курс «Иностранный язык» (далее «Дисциплина») является базовой дисциплиной блока ООП (Б1.О.01).

**1.3 Объем дисциплины:** 360 часов (10 ЗЕ) – контактной работы; 249,2 часов – контактной работы; 110,8 – самостоятельной работы.

Дисциплина содействует формированию у обучающихся общекультурных компетенций, определенных основной образовательной программой. Дисциплина изучается – 1-4 семестрах и сдается зачет (1, 3 семестры), экзамен – (2,4 семестры) .

### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения

| Код компетенции | Содержание компетенций  | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине   |
|-----------------|---|---|
| УК-4            | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | <b>ЗНАТЬ:</b> терминологический и лексический минимум по темам, предусмотренным программой, также правила образования и употребления основных грамматических категорий<br><b>Уметь:</b> Осуществлять деловую коммуникацию в устной форме. Переводить профессионально-ориентированные тексты со словарем; составлять и переводить аннотации к профессионально-ориентированным текстам<br><b>Владеть:</b> лексическим минимумом предусмотренным программой и навыками использования основных грамматических категорий |
| УК-6            | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни       | <b>Знать:</b> основы современной интеркультурной коммуникации.<br><b>Уметь:</b> выбирать стратегию и тактику межкультурного общения и адекватные коммуникативной ситуации на основе имеющихся знаний страноведческого характера.<br><b>Владеть:</b> навыками поиска нормативно – правовых документов их анализа и рационального использования в реальной системе жизнедеятельности.   |

## 2. Тематический план дисциплины

| Темы занятий   | Количество часов |                    |             |          |                        |     |
|--|------------------|--------------------|-------------|----------|------------------------|-----|
|  |                  | Аудиторные занятия |             |          | Самостоятельная работа | КСР |
|  |                  | Всего              | В том числе |          |                        |     |
|  |                  |                    | Лекция      | Практика |                        |     |
| Тема 1.<br>«ПРИЕМ ГОСТЕЙ.<br>ОСНОВЫ<br>ГОСТЕПРИИМСТВА.»  |                  |                    | -           | 24       | 10                     | -   |
| Тема 2. «ГОСТИНИЧНАЯ<br>ОТРАСЛЬ СЕГОДНЯ.<br>ЕВРОПЕЙСКАЯ И<br>АМЕРИКАНСКАЯ<br>СИСТЕМЫ<br>ОРГАНИЗАЦИИ<br>ПРЕДПРИЯТИЙ<br>ГОСТИНИЧНОГО<br>ХОЗЯЙСТВА. » |                  |                    | -           | 24       | 12                     | -   |
| Тема 3.<br>«ГОСТИНИЧНЫЙ<br>СЕРВИС.<br>СТАНДАРТНЫЕ И<br>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ<br>УСЛУГИ.»  |                  |                    | -           | 24       | 10                     | -   |
| Тема 4.<br>«ПЕРСОНАЛ В<br>ГОСТИНИЦЕ.»  |                  |                    | -           | 24       | 10                     | -   |
| Тема 5.<br>«РАБОТА<br>АДМИНИСТРАТОРА.<br>ТИПЫ ГОСТЕЙ.»   |                  |                    | -           | 22       | 14                     | -   |
| Тема 6.<br>«ДОСУГ И ЕГО<br>ОРГАНИЗАЦИЯ»  |                  |                    | -           | 24       | 16                     | -   |

|   |  |  |   |    |    |   |
|---|--|--|---|----|----|---|
| Тема 7.<br>«ОФИС. ДЕЛОВАЯ<br>ПЕРЕПИСКА»                                 |  |  | - | 22 | 10 | - |
| Тема 8.<br>«УСТРОЙСТВО НА<br>РАБОТУ»                                    |  |  | - | 24 | 12 | - |
| Тема 9.<br>«ТЕЛЕФОННАЯ<br>СЛУЖБА.»                                      |  |  | - | 22 | 10 | - |
| Тема 10.<br>«РЕКЛАМА В<br>ГОСТИНИЧНОМ<br>ХОЗЯЙСТВЕ»                     |  |  | - | 22 | 12 |   |
| Тема 10.<br>«ПРАВА И<br>ОБЯЗАННОСТИ<br>МЕНЕДЖЕРА<br>ГОСТИНИЦЫ.»         |  |  | - | 24 | 12 |   |
| Тема 11.<br>«ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ<br>ГОСТИНИЧНОЙ<br>ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.»           |  |  | - | 22 | 10 |   |
| Тема 12.<br>«СТРАХОВАНИЕ»   |  |  | - | 22 | 12 |   |
| Тема 13.<br>«КЛАССИФИКАЦИЯ<br>ПРЕДПРИЯТИЙ<br>ГОСТИНИЧНОГО<br>ХОЗЯЙСТВА» |  |  | - | 22 | 10 |   |
| Тема 14.<br>«ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ<br>СЛУЖБЫ НА<br>ПРЕДПРИЯТИИ                 |  |  | - | 22 | 10 |   |



|   |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>(ОК-5) Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> | <p><b>Знать</b> терминологический и лексический минимум по темам, а также правила образования и употребления основных грамматических категорий.</p> <p><b>Уметь:</b> переводить тексты со словарем; составлять и переводить аннотации к прочитанному.</p> <p><b>Владеть:</b> лексическим минимумом навыками использования основных грамматических категорий, навыками письменной речи.</p> |  |  |  |  |  | <p>Выполнение практического задания промежуточной аттестации по модулю не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения экзамена.</p> |
| <p>(ОК-6) Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>                                 | <p><b>Знать:</b> основы современной нормативно правовой базы, регулирующей отношения в сфере интеркультурной коммуникации.</p> <p><b>Уметь:</b> выбирать стратегию и тактику межкультурного общения адекватные коммуникативной ситуации на основе нормативно – правовой базы.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками поиска нормативно – правовых документов.</p>                                 |  |  |  |  |  | <p>Сдача теста по модулю на уровне не менее 50% от общего количества тестов</p>  |

#### 4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы.

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 по тематике 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.

#### 4.1. Тематика самостоятельных работ

1. Заказ билетов на поезд.
2. Бронирование билетов на самолет.
3. Таможенные правила.
4. Бронирование номера в бизнес-отеле.
5. Подготовка к конференции и деловому ужину.
6. Готовимся к поездке за границу.
7. Подготовка резюме к собеседованию.
8. Дизайн офиса. Написание деловых писем.
9. Обменные операции.

#### 1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Оценка качества знаний по дисциплине осуществляется на этапах **промежуточного** и **итогового** контроля. Объектами контроля как обязательного компонента процесса обучения иностранному языку являются приобретаемые студентами знания, уровень сформированности речевых навыков и умений.

Систему контроля качества изучения дисциплины «Иностранный язык немецкий» и приобретения профессионально значимых компетенций образуют входной контроль (Einstufungstest [www.dw.com](http://www.dw.com), текущий контроль, промежуточный контроль и итоговый контроль.

**Текущий контроль** осуществляется поурочно, **промежуточный контроль** - по завершении изучения отдельной темы/модуля и **итоговый контроль** - в конце семестра.

**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 немецкого 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, составление резюме текста.



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.

**Промежуточный контроль включает:**

- семестровые проверочные работы – выполнение теста/выполнение проекта после изучения каждой темы, привлекаются материалы тренировочных тестов, размещенных на сайте федерального образовательного портала [fero.ru](http://fero.ru);

- контроль проектной работы – проводится согласно тематическому плану.

### **5.1. Промежуточный контроль**

Промежуточный контроль предполагает написание контрольной работы/ выполнение теста/выполнение проекта после изучения каждой темы, определенной в содержании дисциплины.

#### **5.1.1. Вопросы для промежуточного контроля**

Участие в подготовке и обсуждении индивидуальных и групповых проектов (тематика индивидуальных и групповых проектов указана в п. 4.).

Образец **контрольной работы /теста** и т.п. для промежуточного контроля

#### **1. Setzen Sie die Verben ins Präteritum ein!**

1. Ich \_\_\_\_\_ heute um 7.30 \_\_\_\_\_.(aufstehen) 2. Der Wecker \_\_\_\_\_ um 7.00 Uhr (klingeln) . 3. Ich \_\_\_\_\_(bleiben) aber noch eine halbe Stunde im Bett liegen. 4. Dann \_\_\_\_\_ (gehen) ich ins Bad, \_\_\_\_\_(sich waschen) und \_\_\_\_\_(putzen) mir die Zähne. 5. 15 Minuten später \_\_\_\_\_(zubereiten) ich das leichte Frühstück \_\_\_\_\_. 6. Ich \_\_\_\_\_(trinken) eine Tasse starken Kaffee und \_\_\_\_\_(essen) ein Käsebrod. 7. Beim Frühstück \_\_\_\_\_(lesen) ich frische Zeitungen. 8. Nach einer Stunde \_\_\_\_\_(müssen) ich schon an meiner Arbeitsstelle sein. 9. Mein Arbeitstag \_\_\_\_\_(dauern) 8 Stunden. 10. Nach der Arbeit \_\_\_\_\_(vorhaben) ich \_\_\_\_\_, mich mit meinen Freunden zu treffen.

#### **2. Nennen Sie die fehlenden Formen!**

| Land | Nationalität | Sprache  |
|------|--------------|----------|
|      |              | belgisch |
|      | Lette        |          |

|        |          |          |
|--------|----------|----------|
| Ungarn |          |          |
|        | Ire      |          |
|        |          | polnisch |
|        | Franzose |          |

### 3. Bilden Sie Objektsätze!

z.B. *Ich weiß. (dass) Du fährst heute nach Hause. – Ich weiß, dass du heute nach Hause fährst.*

- a) Wir wissen. (dass) Er wohnt hier.
- b) Mein Bruder sagt. (dass) Der Film beginnt um 20 Uhr.
- c) Ich weiß nicht. (ob) Er kommt heute zum Unterricht.
- d) Meine Mutter fragt. (ob) Ich habe am Montag genug Zeit .

### 4. Öffnen Sie die Klammern!

- a) Ich kenne (er) \_\_\_\_\_ gut.
- b) Siehst du jenen Mann dort. Mit (er) \_\_\_\_\_ lebt meine Schwester.
- c) Was machst du heute Abend? Ich lade (du) \_\_\_\_\_ ins Cafe ein.
- d) Wie gefällt (ihr) \_\_\_\_\_ unsere Wohnung?
- e) Ich höre oft von (Sie) \_\_\_\_\_.

### 5. Unterstreichen Sie die richtige Variante!

1. Er kauft *unserer/ihrer/seiner* Mutter die Blumen.
3. Sie geht oft mit *deinem/meinem/ihrer* Hund.
4. Gib mir *sein/dein/ihr* Heft!
5. Kinder! Sagt das *euren/ihren/unseren* Eltern!
6. Das Mädchen geht mit *deinen/seinen/meinen* Freunden ins Kino.
7. Erzählen Sie bitte von *ihrer/Ihrer/eurem* Urlaub!

### 6. Setzen Sie ein: *müssen, dürfen, können, möchten!*

a) – Mama, \_\_\_\_\_ ich noch fernsehen?

- Nein, das geht nicht. Es ist schon sehr spät. Du \_\_\_\_\_ jetzt schlafen.

b) – Papa, wir \_\_\_\_\_ ein Eis essen.

- Nein, jetzt nicht. Wir essen gleich.

c) – Mama, \_\_\_\_\_ wir jetzt spielen?

- Nein, ihr \_\_\_\_\_ erst das Geschirr spülen, dann \_\_\_\_\_ ihr spielen.

d) – Mama, ich \_\_\_\_\_ fotografieren. \_\_\_\_\_ ich?

- Aber du \_\_\_\_\_ doch gar nicht fotografieren!

e) – Papa, \_\_\_\_\_ ich Klavier spielen?

## 7. Ergänzen Sie *sich*!

1.-Kommt,Kinder!Wir müssen jetzt gehen.

-Eine halbe Stunde noch,bitte,der Film fängt gleich an.\_\_\_\_\_ freuen \_\_\_\_\_ doch immer so auf das Kinderprogramm.

2.-Warum macht ihr nicht den Fernseher aus?Interessiert \_\_\_\_\_ denn wirklich für das Gesundheitsmagazin?

-Oh,ja.Es ist immer sehr interessant.

3.-Du,ärgere \_\_\_\_\_ doch nicht über den Film!

-Ach,\_\_\_\_\_ freute \_\_\_\_\_ sehr über den Kriminalfilm und jetzt ist er so schlecht.

4.-Warum sind Klaus und Jochen nicht da?

-Sie sehen den Ski-Weltcup im Fernsehen.Ihr wisst doch,\_\_\_\_\_ interessieren \_\_\_\_\_ sehr für den Ski-Sport.

5.-Was macht Marianne?

-Sie sieht das Deutschland-Magazin.\_\_\_\_\_ interessiert \_\_\_\_\_ doch für Politik.

6.-Will dein Mann nicht mitkommen?

-Nein,er möchte unbedingt fernsehen.\_\_\_\_\_ freut \_\_\_\_\_ schon seit gestern auf den Spielfilm im 2.Programm.

7.-Siehst du jeden Tag die Nachrichten?

-Natürlich,man muss \_\_\_\_\_ doch für Politik interessieren.

## 8. Mit „zu“/ohne „zu“?

1. Die Kinder sollen heute eine Kontrollarbeit \_\_\_\_\_ schreiben.
2. Es ist wichtig, gute Arbeit \_\_\_\_\_ haben.
3. Wir sehen unseren Lehrer \_\_\_\_\_ gehen.
4. Das macht ihm Spaß, Französisch \_\_\_\_\_ lernen.
5. Die Mutter lehrt die Tochter \_\_\_\_\_ tanzen.
6. Mein Bruder geht jeden Nachmittag ins Schwimmbad \_\_\_\_\_ schwimmen.
7. Er versprach, mit mir ins Kino \_\_\_\_\_ gehen.

### 5.1.2. Критерии оценки знаний на этапе промежуточного контроля Критерии оценки письменных работ

Оценка письменной работы зависит от количества правильно выполненных заданий. Для оценки качества знаний студента 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 в работе, состоящей из 25 заданий | 1 – 9    | 10 – 19          | 20 – 23          | 24 – 25  |
| 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 личностно-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.

## **5.2. Итоговый контроль**

Итоговый контроль осуществляется в форме зачета – семестр 4, зачета с оценкой – 5 и 6 семестры и экзамена в конце 7 семестра. Используется традиционная система оценки знаний (письменный тест, устный ответ) и БРС (бально - рейтинговой система).

**Экзамен** является итоговым контролем знаний, полученных студентом за все семестры обучения дисциплине «Иностранный язык немецкий».

Экзамен проводится в 2 этапа:

- 1 этап (письменный) - письменный перевод на русский язык со словарем оригинального текста на немецком языке по специальности объемом 2000 печатных знаков – за 1 час; аннотирование текста;
- 2 этап (устный) – 1) чтение текста по специальности без словаря и передачи его основного содержания на немецком языке. Объем текста – 2000-2500 печатных знаков; время- 15 мин.; 2) беседа по одной из пройденных тем.

### **Образец экзаменационного билета.**

Балтийский федеральный университет им. И. Канта.

#### ***Экзаменационный билет № 1***

1. Чтение, перевод, аннотирование текста профессионального характера (2000 - 2500 печатных знаков). Беседа по тексту.
2. Дискуссия по устной теме.

#### **Вопросы для итогового контроля (устное собеседование):**

1. Гостиничное дело.
2. Развитие гостиничного дела в России и за рубежом.
3. Организация конференций.
4. Размещение в бизнес - отеле.
5. Организация делового ужина. Досуг.
6. Резюме. Собеседование при приеме на работу.

7. Классификация гостиниц.
8. Офис. Беседа по телефону.
9. Деловая документация.
10. Персонал отеля.
11. Страхование в гостиничном деле.
12. Правовые аспекты в гостиничном хозяйстве.
14. Европейская и американская системы организации предприятий гостиничного хозяйства.
15. Дополнительные услуги в отеле.

### **5. 2.2. Критерии оценки знаний на этапе итогового контроля (экзамен)**

Формы и методы контроля усвоения материала в соответствии с целями и задачами учебной дисциплины.

#### **Критерии оценки знаний по БРС**

Усвоение студентами учебного курса «Иностранный язык немецкий» контролируется с помощью БРС (балльно-рейтинговой системы). Материал курса разбит на 15 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 100-балльную 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 100-балльной 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 4 семестра студент сдает зачет, а по окончании 5 и 6 семестров зачет с оценкой, по окончании 7 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 приобретенных 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 социокультурно 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 сущность 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.

## **6. Перечень основной и дополнительной литературы.**

### **а) Основная литература:**

#### **а) Основная литература:**

Катаева, А. Г. Немецкий язык для гуманитарных специальностей+ аудио в ЭБС [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для СПО/ А. Г. Катаева, С. Д. Катаев, В. А. Гандельман. - 4-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 269 с.. - (Профессиональное образование). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-01147-0: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

Лытаева, М. А. Немецкий язык для делового общения [Электронный ресурс] = Wirtschaftsdeutsch: durch Theorie und Praxis zum Erfolg: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ М. А. Лытаева, Е. С. Ульянова. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 409 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-07774-2: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

### **б) Дополнительная литература:**

Абрамов, Б. А. Теоретическая грамматика немецкого языка. Сопоставительная типология немецкого и русского языков [Электронный ресурс]: учеб. пособие для

бакалавров/ Б. А. Абрамов. - 2-е изд.. - М.: Юрайт, 2012. - 285, [1] с. + 1 эл. опт. диск (CD-ROM). - (Бакалавр). - Вариант загл.: Сопоставительная типология немецкого и русского языков. - Библиогр.: с. 282-286. - Лицензия до 20.05.2018 г.. - ISBN 978-5-9916-1452-8: 239.03, 10214.01, p.

Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ч.з.N4(1), ЭБС Кантиана(1)

Ситникова, И. О. Деловой немецкий язык. Уровень B2-C1 [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для бакалавриата и магистратуры / И. О. Ситникова, М. Н. Гузь. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 234 с.. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-09468-8: Б.ц.

Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1) Свободны / free: ЭБС Юрайт(1)

Миляева, Н. Н. Немецкий язык. Deutsch. A1 -A2 [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для бакалавриата и магистратуры/ Н. Н. Миляева, Н. В. Кукина ; под ред. А. Ф. Зиновьевой. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 348 с.. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019 г.. - ISBN 978-5-534-08120-6: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Юрайт(1)

## **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

[www.dw-world.de/](http://www.dw-world.de/)

<http://german.about.com>

[www.spiegel.de](http://www.spiegel.de)

[www.dwelle.de](http://www.dwelle.de)

[www.magazine-deutschland.de](http://www.magazine-deutschland.de)

[www.viva.de](http://www.viva.de)

<http://de.wikipedia.org/wiki/Hauptseite>

<http://de.weather.yahoo.com/>

<http://magazine.web.de/de/themen/reise/index.html>

<http://www.bahn.de/p/view/index.shtml>

<http://magazine.web.de/de/themen/reise/germanwings/index.html>

<http://iww.web.de/de/themen/digitale-welt/widgets/index.wjsp>

<http://www.hotelsuche.de/>

[http://devisen-trader.de/gratis\\_devisenanalysen.php](http://devisen-trader.de/gratis_devisenanalysen.php)

<http://www.hotelliste.net/>

<http://hotel.travel.ch/>

<http://www.hotelclub.de/Default.asp>

<http://www.restaurants.com/default.html>

<http://www.restaurantfuehrer24.de/>

## **8.МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ИЗУЧЕНИЮ 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

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 индивидуализацию обучения, организуют самостоятельную работу учащихся, дают возможность разнообразить организационные формы обучения и оптимизировать усвоение лексических единиц, специальной терминологии, грамматических правил, сделать более интересными занятия.

## **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, компьютерный лабораторный практикум 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.
- 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.
- 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.visualthesaurus.com/index.jsp>  
[http://www.eslgold.com/business/useful\\_expressions.html](http://www.eslgold.com/business/useful_expressions.html)  
<http://www.kantiana.ru/magister/>  
<http://www.kantiana.ru/education/>  
<http://ru.wikiversity.org/wiki/>  
<http://www.Cambridge-centre.ru>  
<http://www.bbc.co.uk/Russian/>  
<http://www.lingualeo>  
[http://www.eslgold.com/business/useful\\_expressions.html](http://www.eslgold.com/business/useful_expressions.html)

#### б) Электронные справочные словари

<http://thesaurus.com/>  
[http://www.rusmoney.com/dictionary/engrus\\_slovar.html?dic](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>  
<http://www.abcnews.go.com/index.html>

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

## **10. Материально-техническая база, обеспечивающая преподавание дисциплины**

Аудитории 206 и 209 - оснащены аудиовизуальными средствами

Аудитория 204-предназначена для лабораторных занятий

Аудитория 111-компьютерный класс для тестирования (ул. Невского 14 б)

Изучение дисциплины «Иностранный язык» подразумевает наличие раздаточного материала. Во время учебных занятий используются мультимедийное оборудование. Общий фонд включает учебники и учебные пособия, словари, справочную литературу, энциклопедии, электронные учебники. Фонд дополнительной литературы помимо учебной, включает официальные, справочно-библиографические и периодические издания.



# «Иностранный язык (английский)»

## 1. Пояснительная записка

**1.1 Место дисциплины «Иностранный язык (английский)»** в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра: Учебная дисциплина «Иностранный язык (английский)» входит в систему общеобразовательных дисциплин и является обязательным федеральным компонентом подготовки бакалавра, является базовой в гуманитарном, социальном и экономическом цикле.

### 1.2. 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.

**Объем дисциплины:** 360 часов (10 ЗЕ) – контактной работы; 249,2 часов – контактной работы; 110,8 – самостоятельной работы.

**Цель практических занятий курса** обучения английскому языку - научить студентов читать и понимать литературу по изучаемой специальности при минимальном использовании словаря; владеть грамматическими и лексическими средствами в объеме, необходимом для ведения беседы по специальности; реферировать прочитанную литературу по специальности.

### 1.3. 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.

#### **1.4. Основные требования к начальной подготовке, необходимые для успешного изучения дисциплины «Иностранный язык (английский)»**

Данная программа разработана в соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования. Программа предназначена для студентов, прошедших курс иностранного языка в общеобразовательной школе, достигших согласно международному стандарту владения английским языком «уровня порогового владения» (B1), предусматривающего:

в процессе **аудирования** понимать основные положения четко произнесенных высказываний в пределах литературной нормы на известные темы, с которыми приходится иметь дело на работе, в школе, на отдыхе и т.д. Понимать о чем идет речь в большинстве радио- и телепрограмм о текущих событиях, а также передач, связанных с личными или профессиональными интересам.

При **чтении** понимать тексты, построенные на частотном языковом материале повседневного и профессионального общения. Понимать описания событий, чувств, намерений в письмах личного характера.

В процессе **говорения** уметь общаться в большинстве ситуаций, возникающих во время пребывания в стране изучаемого языка. Без предварительной подготовки участвовать в диалогах на знакомую тему. Уметь строить простые связные высказывания о своих личных впечатлениях, событиях, рассказывать о своих мечтах, надеждах и желаниях. Кратко обосновать и объяснить свои взгляды и намерения.

Уметь **писать** простые связные тексты на знакомые темы. Писать письма личного характера, сообщая в них о своих личных переживаниях и впечатлениях.

**1.5. 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:

Дисциплина содействует формированию у обучающихся общекультурных компетенций, определенных основной образовательной программой. Дисциплина изучается – 1-4 семестрах и сдается зачет (1, 3 семестры), экзамен – (2,4 семестры) .

Курс «Иностранный язык» (далее «Дисциплина») является базовой дисциплиной блока ООП (Б1.О.01).

#### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения

| Код компетенции | Содержание компетенций  | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине   |
|-----------------|---|---|
| УК-4            | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | <b>ЗНАТЬ:</b> терминологический и лексический минимум по темам, предусмотренным программой ,а также правила образования и употребления основных грамматических категорий<br><b>Уметь:</b> Переводить профессионально-ориентированные тексты со словарем; составлять и переводить аннотации к профессионально-ориентированным текстам<br><b>Владеть:</b> лексическим минимумом в |

|      |   |  |
|------|---|--|
|      |   | предусмотренных программой ;навыками использования основных грамматических категорий   |
| УК-6 | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | <b>Знать:</b> приемы перевода коммуникации<br>Фонетические правила чтения и интонирования.<br><b>Уметь:</b> самостоятельно работать с литературой на иностранных языках с целью получения необходимой информации<br>Правильно выражать свои мысли в письменной форме. Пользоваться справочной литературой и словарями<br><b>Владеть:</b> навыками самостоятельной работы<br>Основами публичной речи на иностранном языке |

А так же владеть основными навыками научно-исследовательской работы, логикой построения рассуждений на иностранном языке.

Владеть умениями, связанными с написанием и редактированием различного рода сообщений (e-mail, факс, тезисы доклада, доклад, резюме, статья и т.д.)

Владеть навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики.

## **1.6 Перечень знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины**

В результате обучения выпускник

### ***Будет иметь представление***

1. о лексико-грамматической системе английского языка, как в разговорных ситуациях бытового общения, так и при извлечении основной информации из специальных текстов.
2. об основных интонационных типах в языке.
3. о страноведческих особенностях, традициях страны изучаемого языка
4. об основные правилах поведения во время прохождения собеседования с работодателем; дресс-коде.

### ***Будет знать***

1. знаки транскрипции английского языка

2. основные положения в грамматической системе английского языка.
3. определенные устойчивые словосочетания.
4. лексику по пройденным темам.

### ***Будет уметь***

1. правильно артикулировать все гласные и согласные фонемы английского языка.
2. бегло и фонетически корректно читать, переводить и пересказывать учебные и адаптированные тексты.
3. вести беседы на пройденные общие и лично-ориентированные темы, обеспечивающие уровень «выживаемости» в иноязычной среде.
4. информативно точно рассказывать о своем регионе и отвечать на вопросы, связанные с конкретными сторонами жизни в нем;

### ***Будет владеть***

1. навыками работы над учебными и специальными текстами
2. навыками работы со специальными словарями.
3. навыками пересказа текстов общего характера.
4. навыками перевода и реферирования специального текста.
5. навыками письменной речи (личное и деловое письмо, сочинение, биография).
6. навыками понимания аудиотекстов (монологической и диалогической речи).
7. основными навыками ведения деловой переписки и переговоров, написания резюме;

# 1. Тематический план дисциплины «Иностранный язык (английский)»

**очная форма обучения  
семестры - 1, 2,3,4**

| Темы  | Аудиторные занятия (часов) |             |                   |                           |
|---|----------------------------|-------------|-------------------|---------------------------|
|   | Всего                      | в том числе |                   |                           |
|   |                            | КСР         | Практ.<br>занятия | Самос-<br>тоят.<br>работа |
| <p><b>Тема 1</b></p> <p><b>Travelling. Sightseeing and asking the way.</b></p> <p>Part 1. Travelling by plane. Travelling by railway</p> <p>Part 2. Travelling on a shoestring budget</p> <p>Part 3. The city of London. Kaliningrad. Interesting facts about the history.</p> <p>Part 4. Phonetics. Grammar.</p> | 38                         | 2           | 24                | 12                        |
| <p><b>Тема 2</b></p> <p><b>Holiday making.</b></p> <p>Part 1. Come youth hostelling. After the vacation.</p> <p>Part 2. Amazing journeys. Travel tips.</p> <p>Part 3. Customs and traditions. Some facts about your home towns.</p> <p>Part 4. Phonetics. Grammar.</p>  | 38                         | -           | 24                | 14                        |

|   |    |   |    |    |
|---|----|---|----|----|
| <p><b>Tema 3</b></p> <p><b>Meals. Shopping in Britain and USA</b></p> <p>Part 1. Meals in English family. How to be fit. Eating habits. The future of food.<br/> Part 2. Restaurants. Tastes Comforting.<br/> Part 3. Shopping in Britain and USA. Specialized shops. Supermarkets and Malls<br/> Part 4. Phonetics. Grammar.</p> | 36 | 2 | 24 | 10 |
| <p><b>Tema 4</b></p> <p><b>Holidays and Festivals</b></p> <p>Part 1. Holidays and festivals in Britain. Holidays and festivals in the USA.<br/> Part 2. Holidays and festivals in Russia.<br/> Part 3. Phonetics. Grammar.</p>  | 32 | 2 | 24 | 6  |
| <p><b>Tema 5</b></p> <p><b>Applying for a job</b></p> <p>Part 1. Job interview. Preparing a resume. A job vacancy.<br/> Part 2. Interesting jobs. Suitability to a job. Work experience.<br/> Part 3. A risky business. Talking about jobs and experiences<br/> Part 4. Phonetics. Grammar.</p>                                   | 34 | - | 24 | 10 |
| <p><b>Tema 6</b></p> <p><b>Weather and climate</b></p> <p>Part 1. The climate of Britain. The climate of the USA. The climate of Russia.<br/> Part 2. Weather conditions. Unusual weather.<br/> Part 3. Is winter a disease? Weather forecasts<br/> Part 4. Phonetics. Grammar. Writing</p>                                       | 32 | - | 26 | 6  |

|   |    |   |    |    |
|---|----|---|----|----|
| <p><b>Tema 7</b></p> <p><b>Health matters. Sports and games.</b></p> <p>Part 1. Medical care. At the doctor's office. Living a long life.</p> <p>Part 2. Sports and games in Russia. Talking about attitudes to sport.</p> <p>Part 3. Talking about fitness. Eating the healthy way.</p> <p>Part 4. Phonetics. Grammar. Writing</p> | 38 | - | 24 | 14 |
| <p><b>Tema 8</b></p> <p><b>Bank operations. Money</b></p> <p>Part 1. Saving account. Checking account. Credit cards.</p> <p>Part 2. Money makers. How do you spend your money? How to make a million</p> <p>Part 3. The good, the bad and the extremely generous</p> <p>Part 4. Phonetics. Grammar. Writing</p>                     | 38 | 2 | 24 | 12 |
| <p><b>Tema 9</b></p> <p><b>Education</b></p> <p>Part 1. Education in the USA.</p> <p>Part 2. Education in Britain. Common school education.</p> <p>Part 3. Education in Russia. Talking about school days. Higher education in Russia.</p> <p>Part 4. Phonetics. Grammar. Writing</p>   | 36 | 2 | 24 | 10 |



|  |            |            |    |               |
|--|------------|------------|----|---------------|
| <p><b>Тема 10</b></p> <p><b>A place of your own. Nature.</b></p> <p>Part 1. Houses and flats. A room of my own</p> <p>Part 2. Wonderful world. Talking about wild animals. Environmental problems</p> <p>Part 3. Talking about advantages and disadvantages living in a big city.</p> <p>Part 4. Phonetics. Grammar. Writing</p> | 38         | -          | 28 | 10            |
| ИКР  | 0,85       |            |    |               |
| <b>Итого часов</b>   | <b>468</b> | <b>312</b> |    | <b>155,15</b> |

### 3. Содержание дисциплины.

| Семестр | № п/п | Наименование темы  | Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме  |
|---------|-------|--|--|
| 1       | 1     | <b>Тема 1.</b> Travelling. Sightseeing and asking the way. | 1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Travelling<br>2) Sightseeing and asking the way.<br>2. Фонетика.<br>Специфика артикуляции звуков, интонации, акцентуации и ритма нейтральной речи в изучаемом языке; основные особенности полного стиля произношения, характерные для сферы профессиональной коммуникации; чтение транскрипции.<br>Произношение всех звуков английского языка.<br>Фонетическая транскрипция.   |
| 1       | 2     | Тема 2.<br>Holiday making.                                 | 1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Holiday making<br>2. Грамматический материал:<br>Повторение неопределенных времен действительного и страдательного залога.<br><br>Повторение продолженных времен действительного и страдательного залога. Постановка вопросов.<br><br>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.<br>Meals. Shopping in Britain and USA              | 1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Meals.<br>2) Shopping in Britain and USA<br>2. Грамматический материал:<br>Повторение продолженных времен действительного и страдательного залога. Постановка вопросов.  |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   |   |  | местоимения some/any, наречия, неправильные глаголы.   |
| 2 | 4 | Тема 4.<br>Holidays and Festivals            | 1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Holidays<br>2) Festivals<br>2. Грамматический материал:<br>Времена группы Perfect и Perfect Continuous, Future Tenses.<br><br>Фразовые глаголы, идиомы, предлоги                                 |
| 2 | 5 | Тема 5.<br>Applying for a job                | 1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Applying for a job<br>2. Грамматический материал:<br><br>Согласование времен, косвенная речь, условные предложения.<br><br>Понятия об основных способах словообразования.                        |
| 3 | 6 | Тема 6.<br>Weather and climate               | 1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Weather and climate<br>2. Грамматический материал:<br>Повторение совершенных времен действительного и страдательного залога.<br><br>Модальные глаголы.<br><br>Фразовые глаголы, идиомы, предлоги |
| 3 | 7 | Тема 7.<br>Health matters. Sports and games. | 1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Health matters.<br>2) Sports and games.<br>2. Грамматический материал:<br><br>Инфинитив и его функции в предложении.<br><br>Причастие 1 и 2, его функции в предложении.                          |

|   |    |   |  |
|---|----|---|--|
|   |    |   | <p>Согласование времен.</p> <p>Герундий.</p> <p>Сослагательное наклонение.</p>   |
| 4 | 8  | <p>Тема 8.</p> <p>Bank operations.</p> <p>Money</p> | <p>1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Bank operations.</p> <p>2). Money</p> <p>2. Грамматический материал:</p> <p>Сложноподчиненные предложения. Функции речи.</p> <p>Грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера без искажения смысла при письменном и устном общении; основные грамматические явления</p> |
| 4 | 9  | <p>Тема 9.</p> <p>Education</p>                     | <p>1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) Education</p> <p>2. Грамматический материал:</p> <p>Исчисляемые/неисчисляемые существительные.</p> <p>Артикли.</p> <p>Местоимения.</p> <p>Степени сравнения прилагательных и наречий.</p>   |
| 4 | 10 | <p>Тема 10.</p> <p>A place of your own. Nature.</p> | <p>1. Лексический/терминологический минимум по темам: 1) A place of your own 2) Nature</p> <p>2. Грамматический материал:</p> <p>Фразовые глаголы.</p>   |

|  |  |  |                                 |
|--|--|--|---------------------------------|
|  |  |  | Повторение видо-временных форм. |
|--|--|--|---------------------------------|

#### **4.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

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.

#### 4.1. Тематика самостоятельных работ

| № п/п | Наименование темы                                  | Тематика индивидуальных и групповых проектов   |
|-------|--|--|
| 1     | Тема 1. Travelling. Sightseeing and asking the way | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Most popular tourist destinations</li> <li>2. Visiting museums</li> <li>3. Cultural differences in leisure activity</li> <li>4. Travel tips</li> </ol>                                 |
| 2     | Тема 2. Holiday making.                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Customs around the world</li> <li>2. Organising historical festival</li> <li>3. Social life of students in Russia</li> <li>4. Social life of students in European countries</li> </ol> |
| 3     | Тема 3. Meals. Shopping in Britain and USA         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Healthy eating habits</li> <li>2. The future of food</li> <li>3. Your favourite national cuisine</li> <li>4. Eating junk food</li> </ol>   |
| 4     | Тема 4. Holidays and Festivals                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Importance of cultural awareness</li> <li>2. Cultural differences</li> <li>3. British and Russian traditions</li> <li>4. Traditional celebrations in Russia</li> </ol>                 |
| 5     | Тема 5. Applying for a job                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Talking about employment</li> <li>2. The most difficult jobs in the world</li> <li>3. How to become a millionaire</li> <li>4. Writing a letter of application for a job</li> </ol>     |
| 6     | Тема 6. Waether and climate                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Global warming</li> <li>2. How to protect the environment</li> <li>3. Our changing planet</li> </ol>   |
| 7     | Тема 7. Health matters. Sports and                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Olympic movement</li> </ol>  |

|    |                                       |  |
|----|---------------------------------------|--|
|    | games.                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>2. Popular professional sports in Russia</li> <li>3. Major medical problems</li> <li>4. Different ways to get fit</li> </ul>  |
| 8  | Тема 8. Bank operations. Money        | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Economic problems in European countries</li> <li>2. Popular investments for people in Russia</li> <li>3. The standart of living in European countries</li> <li>4. Life expectancy in Russia</li> </ul> |
| 9  | Тема 9. Education                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Compulsory school education in Britain</li> <li>2. National exams in Russia</li> <li>3. Higher education in Russia</li> <li>4. Primary schools in Britain and Russia</li> </ul>                        |
| 10 | Тема 10. A place of your own. Nature. | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Changing ecosystems</li> <li>2. Countries and nationalities</li> <li>3. A positive description of your own city</li> </ul>   |

#### **4.2. Тематика курсовых работ**

Курсовые работы не предусмотрены.

#### **5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.**

Оценка качества знаний по дисциплине осуществляется на этапах **промежуточного** и **итогового** контроля. Объектами контроля как

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

Систему контроля качества изучения дисциплины «Иностранный язык (английский)» и приобретения профессионально значимых компетенций образуют входной контроль (English Placement Test: 1. [www. Cambridge-centre.ru](http://www.cambridge-centre.ru); 2. Placement Test – см. вопросы для самоконтроля, Блок 2, Теоретическая часть), текущий контроль, промежуточный контроль и итоговый контроль.

**Текущий контроль** осуществляется поурочно, **промежуточный контроль** - по завершении изучения отдельной темы/модуля и **итоговый контроль** - в конце семестра.

**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. Перед заключительным экзаменом проводится проверочный перевод на русский язык связного текста по специальности из оригинальной литературы объемом 1500-1800 печатных знаков, составление резюме текста.

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.

**Промежуточный контроль** включает:

- межсеместровые проверочные работы – выполнение теста/выполнение проекта после изучения каждой темы, привлекаются материалы тренировочных тестов, размещенных на сайте федерального образовательного портала [fero.ru](http://fero.ru);

- контроль проектной работы – проводится согласно тематическому плану.

### **5.1. Промежуточный контроль**

Промежуточный контроль предполагает написание контрольной работы/ выполнение теста/выполнение проекта после изучения каждой темы, определенной в содержании дисциплины.



### 5.1.1. Вопросы для промежуточного контроля

Участие в подготовке и обсуждении индивидуальных и групповых проектов (тематика индивидуальных и групповых проектов указана в п. 4.1).

Образец **контрольной работы /теста** и т.п. для промежуточного 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.

### 5.1.2. Критерии оценки знаний на этапе промежуточного контроля

#### Критерии оценки письменных работ

Оценка письменной работы зависит от количества правильно выполненных заданий. Для оценки качества знаний студента 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 в работе, состоящей из 25 заданий | 1 – 9    | 10 – 19          | 20 – 23          | 24 – 25  |
| 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.

### 5.2. Итоговый контроль

Итоговый контроль осуществляется в форме зачета – семестр 1и3 и экзамена в конце семестра 2и4. Используется традиционная система оценки знаний (письменный тест, устный ответ) и БРС (балльно-рейтинговой система).

### 5.2.1. Вопросы для итогового 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 standart 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 итогового 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.

| A   | B                                    |
|---|--------------------------------------|
| 1. citizens                               | a. самый очаровательный город в мире |
| 2. population                             | b. известные исторические памятники  |
| 3. to admire the wonderful view           | c. модный курорт                     |
| 4. ancient city                           | d. достопримечательности             |
| 5. the most fascinating city of the world | e. реконструированный                |
| 6. landscape                              | f. янтарные украшения                |
| 7. network of restaurants                 | j. выдающийся архитектурный памятник |
| 8. unique location                        | k. красивая набережная               |
| 9. fashionable resort                     | l. восхищаться великолепным видом    |
| 10. amber jewelries                       | m. пейзаж                            |
| 11. famous historic monuments             | n. научный и культурный центр        |
| 12. reconstructed                         | o. жители                            |
| 13. magnificent palace                    | p. древний город                     |
| 14. outstanding architectural monument    | q. сеть ресторанов                   |
| 15. scientific and cultural center        | r. население                         |
| 16. places of interest                    | s. великолепный дворец               |
| 17. beautiful embankment                  | t. уникальное местоположение         |

2. Fill in the blanks with the words given below. Translate the sentences.

pays the bill

a daily special

a lot of delicious things

|                        |                              |                    |
|------------------------|------------------------------|--------------------|
| come for a chat        | to treat you to              | 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 be .....home .....Tuesday morning but I'll be there .....the afternoon.
2. ....my opinion, violent films should not be shown .....TV.
3. Cris is getting married .....this year.
4. It was a lovely day. There wasn't a cloud .....the sky
5. I met Caroline .....my way .....home.
6. Tom's away .....the moment. He's .....holiday in France.
7. Did you come here .....car or .....foot.
8. Have you read any books .....Agatha Christie?
9. Did you pay .....cheque or .....cash?
10. Tom is ill. He wasn't .....work today. He was .....home .....bed.

**Экзамен** является итоговым контролем знаний, полученных студентом за 2 и 4 семестр обучения дисциплине «Иностранный язык (английский)».

Экзамен проводится в 2 этапа:

- 3 этап (письменный) - письменный перевод на русский язык со словарем оригинального текста на английском языке по специальности объемом 2000 печатных знаков – за 1 час; аннотирование текста;
- 4 этап (устный) – 1) чтение текста по специальности 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.

### **Образец экзаменационного билета.**

Балтийский федеральный университет им. И. Канта.

#### ***Экзаменационный билет № 1***

1. Чтение, перевод, аннотирование текста профессионального характера (2000 - 2500 печатных знаков). Беседа по тексту.
2. Дискуссия по устной теме.

### **5. 2.2. Критерии оценки знаний на этапе итогового контроля (экзамен)**

Формы и методы контроля усвоения материала в соответствии с целями и задачами учебной дисциплины.

### **Критерии оценки знаний по БРС**



Усвоение студентами учебного курса «Иностранный язык (английский)» контролируется с помощью БРС (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 сущность 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.

## **6 . Перечень основной и дополнительной литературы.**

а) Основная литература:

1. Рыжков В.Д. Разговорный английский язык в бытовых ситуациях. – Калининград, 2003 (Учебная библиотека)
2. Susan Morris, Alan Stanton Nelson first certificate course. – Longman, 1996 (Учебная библиотека)
3. Грошева Л.В., Локша О.М. Николаичева В. Ю. Английский язык для студентов курсов отделения «Социально-культурный сервис и туризм». – Калининград, КГУ, 2003 (Учебная библиотека)
4. Грошева Л.В. Второй иностранный язык (английский): учебно-методическое пособие для студентов направления «Туризм» и специальности «Социально-культурный сервис и туризм». – Калининград, РГУ, 2009 (Учебная библиотека)

б) Дополнительная литература:

1. Дюканова Н.М. Поездка в Англию. – Москва, 2000 (Учебная библиотека)
2. Коралева Н.Е., Барсегян Э.З. Английский язык сервис и туризм. – Ростов-на-Дону, 2007 (Учебная библиотека)
3. Михайлов Н.Н. Гостиничный, ресторанный и туристический бизнес. – Москва, 2002 (Учебная библиотека)
4. Голицынский Ю. Грамматика. Сборник упражнений. – СПб, 2007 (кафедра факультета)

в) Рекомендуемая литература для самостоятельного изучения

1. Round Up 4: English Grammar Book / Evans V. – Harlow: Pearson, Longman, 2008. (кафедра факультета)
2. English vocabulary in use / Stuart Redman – Cambridge: Cambridge University Press, 2007. (кафедра факультета )
3. Tourism – 1 / Robin Walker and Keith Harding – Oxford University Press, 2006 (кафедра факультета )
4. Tourism – 2 / Robin Walker and Keith Harding – Oxford University Press, 2006 (кафедра факультета )
5. Болотина М.А., Попадина Ж.П. Международный туризм. International tourism. – Калининград, КГУ, 2004 (Учебная библиотека)
6. English Idioms in use / M. McCarthy, F. O'Dell. – Cambridge: Cambridge University Press, 2003.
7. English Phrasal Verbs in Use / M. McCarthy, F. O'Dell. – Cambridge: Cambridge University Press, 2004.

**7.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

[www.travel.ne](http://www.travel.ne)

[www.hotels.net](http://www.hotels.net)

[www.world.tourism.org](http://www.world.tourism.org)

[www.cambridge-centre.ru](http://www.cambridge-centre.ru)

[www.lingnet.org](http://www.lingnet.org)

<http://www.123listening.com/freeaudio.php>

*Visual dictionary of images:*

<http://esl.about.com/od/engilshvocabulary/ig/Visual-Dictionary>

*Visual and Pronunciation Dictionary:*

<http://www.learnenglish.de/vocabulary>

*Free resources:*

<http://www.teachpe.com>

<http://www.englishclub.com/vocabulary>

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

James Crawford "Heritage Languages in America: Tapping a "Hidden" Resource"

*Article on the contradictions of U.S. language policy, October 1999.*

<http://ourworld.compuserve.com/homepages/JWCRAWFORD/brj.htm> – James Crawford "Endangered Native American Languages: What Is to Be Done, and Why?"

<http://orlovs.pp.ru/diff/glasbergen/e2000pr.php>

## **8. Методические рекомендации по преподаванию и изучению 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 подязыком. 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 отработывались 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.



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, ченкова А. В. "2000 наиболее употребительных слов английского языка": Учебный словарь лексического минимума.

[www.tandem-translations.com/newsletter/pdf/Newsletter\\_5.pdf](http://www.tandem-translations.com/newsletter/pdf/Newsletter_5.pdf)

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных си**

Для обучении 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, компьютерный лабораторный практикум 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 [библиотекovedения](#), [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 загрузки 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.visualthesaurus.com/index.jsp>

[http://www.eslgold.com/business/useful\\_expressions.html](http://www.eslgold.com/business/useful_expressions.html)

<http://www.kantiana.ru/magister/>

<http://www.kantiana.ru/education/>

<http://ru.wikiversity.org/wiki/>

[http://www. Cambridge-centre.ru](http://www.Cambridge-centre.ru)

[http://www. bbc.co.uk/Russian/](http://www.bbc.co.uk/Russian/)

[http://www. lingualeo](http://www.lingualeo)

[http://www.eslgold.com/business/useful\\_expressions.html](http://www.eslgold.com/business/useful_expressions.html)

б) Электронные справочные словари

<http://thesaurus.com/>

[http://www.rusmoney.com/dictionary/engrus\\_slovar.html?dic](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>

<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, 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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ИСТОРИЯ»**

для студентов **1 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## 1. Пояснительная записка

### 1. Наименование дисциплины: «История (история России, всеобщая история)»

**Целью** освоения 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.

**Необходимость** изучения дисциплины заключается в подготовке учащихся к анализу основных этапов и закономерностей исторического развития общества для формирования гражданской позиции, а также понимания межкультурного разнообразия мира в социально-историческом контексте.

Основные **задачи** изучения дисциплины:

- изучение основных периодов истории России и мира с древнейших времен до наших дней;
- осведомленность о развитии исторической методологии и хронологии;
- формирование способности искать и работать с исторической информацией.
- формирование гражданских позиций, бережного отношения к прошлому своего отечества и народа, и к истории других культур, народов и государств;
- формирование гражданской, этнонациональной, социальной, культурной самоидентификации в окружающем 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 | <b>Знать:</b><br>приёмы работы с научной информацией, анализа исторических текстов, основные принципы организации исследовательской деятельности и самостоятельной учебной работы.  |
|  | <b>Уметь:</b><br>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.  |
|  | <b>Владеть:</b><br>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         | <b>Знать:</b><br>- важнейшие понятия и термины, основные события, явления и процессы отечественной и мировой истории;<br>- ключевые методологические, исторические и источниковедческие проблемы отечественной истории;<br>- признаки и характеристики, изучаемых в курсе политических, социальных, культурных процессов и явлений, связанных с отечественной и мировой историей; |
|  | <b>Уметь:</b><br>- уметь ориентироваться в историческом и этнокультурном пространстве мировой истории;<br>- использовать полученные знания для формирования собственной гражданской позиции и толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;   |
|  | <b>Владеть:</b><br>- навыками ведения научной полемики;<br>- методами критического анализа исторической информации;   |

### 3. Место дисциплины в структуре ООП

Данная дисциплина относится к обязательной части блока «Дисциплины (модули)», входит в Модуль 5. Модуль общекультурных компетенций обязательной части основной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 43.03.03. «Гостиничное дело». Дисциплина изучается на первом курсе бакалавриата. Для усвоения материала учащиеся должны владеть знаниями по курсу истории в рамках школьной программы. Знания, полученные в результате изучения дисциплины «История» могут быть использованы в дальнейшем изучении дисциплин «Философия», «Методы научных исследований».

### 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

| курс                   | количество зачетных единиц / объем часов |     | контактная работа обучающихся с преподавателем |        |     |                    |                  | Самост. работа | Форма контроля |
|------------------------|--|-----|--|--------|-----|--------------------|------------------|----------------|----------------|
|                        |  |     | лекц.  | практ. | КСР | часы на аттестацию | часы на контроль |                |                |
| очная форма обучения   |  |     |  |        |     |                    |                  |                |                |
| 1                      | 3  | 108 | 16   | 16     | 2   | 0,25               |                  | 73,75          | Зачет          |
| заочная форма обучения |  |     |  |        |     |                    |                  |                |                |
| 1                      | 3  | 108 | 4  | 8      |     | 0,25               |                  | 91,75          | Зачет          |

### 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 5.1. Тематический план (очная форма обучения)

| Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля                                  | Всего (часы) | В том числе              |                        |                           |                        |                                 |                          |                        |
|---|--------------|--------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------------|--------------------------|------------------------|
|   |              | Занятия лекционного типа |                        | Занятия семинарского типа |                        | Контроль самостоятельной работы | Промежуточная аттестация |                        |
|   |              | Контактная работа        | Самостоятельная работа | Контактная работа         | Самостоятельная работа |                                 | Контактная работа        | Самостоятельная работа |
| <b>Раздел 1. История как наука.</b>   |              |                          |                        |                           |                        |                                 |                          |                        |
| 1.1. Основы методологии исторической науки. Древнейшие цивилизации человечества | 6            | 2                        | 4                      | -                         |                        |                                 |                          |                        |
| <b>Раздел 2. История России и мира в период древности и Средневековья</b>       |              |                          |                        |                           |                        |                                 |                          |                        |
| 2.1. Особенности становления государственности в России и мире                  | 12           | 2                        | 4                      | 2                         | 4                      |                                 |                          |                        |
| 2.2. Русские земли в XII - XV веках и   | 12           | 2                        | 4                      | 2                         | 4                      |                                 |                          |                        |



|  |       |    |    |    |    |   |      |      |
|--|-------|----|----|----|----|---|------|------|
| европейское Средневековье  |       |    |    |    |    |   |      |      |
| 2.3. Россия в XVI – XVII веках в контексте развития европейской цивилизации          | 14    | 2  | 4  | 2  | 6  |   |      |      |
| <b>Раздел 3. Отечественная и мировая история в период Нового и Новейшего времени</b> |       |    |    |    |    |   |      |      |
| 3.1. Россия и мир в XVIII – XIX веках  | 16    | 2  | 4  | 4  | 6  |   |      |      |
| 3.2. Россия (СССР) и мир в первой половине XX века                                   | 16    | 2  | 4  | 4  | 6  |   |      |      |
| 3.3. СССР и мир во второй половине XX века   | 14    | 2  | 4  | 2  | 6  |   |      |      |
| 3.4. Россия и мир в XXI веке   | 6     | 2  | 4  | -  | -  |   |      |      |
| Итого  | 108   | 16 | 32 | 16 | 32 | 2 | 0,25 | 9,75 |
| Контактная работа  | 34,25 |    |    |    |    |   |      |      |
| Самостоятельная работа   | 73,75 |    |    |    |    |   |      |      |
| Промежуточная аттестация   | Зачет |    |    |    |    |   |      |      |

### 5.1. Тематический план (заочная форма обучения)

| Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля                                       | Всего (часы) | В том числе              |                        |                           |                        |                                 |                          |                        |
|--|--------------|--------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------------|--------------------------|------------------------|
|  |              | Занятия лекционного типа |                        | Занятия семинарского типа |                        | Контроль самостоятельной работы | Промежуточная аттестация |                        |
|  |              | Контактная работа        | Самостоятельная работа | Контактная работа         | Самостоятельная работа |                                 | Контактная работа        | Самостоятельная работа |
| <b>Раздел 1. История как наука.</b>  | 4            | 1                        |                        | 3                         |                        |                                 |                          |                        |
| <b>Раздел 2. История России и мира в период древности и Средневековья</b>            | 4            | 2                        |                        | 2                         |                        |                                 |                          |                        |
| <b>Раздел 3. Отечественная и мировая история в период Нового и Новейшего времени</b> | 4            | 1                        |                        | 3                         |                        |                                 |                          |                        |
| Итого  |              |                          |                        |                           |                        |                                 |                          |                        |
| Контактная работа  |              |                          |                        |                           |                        |                                 |                          |                        |
| Самостоятельная работа   | 91,75        |                          |                        |                           |                        |                                 |                          |                        |
| Промежуточная аттестация   | Зачет        |                          |                        |                           |                        |                                 |                          |                        |

## 5.2. Содержание основных разделов курса

| № п/п | Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля                                     | Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме   |
|-------|--|---|
| 1     | <b>Раздел 1. История как наука.</b>  |   |
| 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.</p> <p>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     | <b>Раздел 2. История России и мира в период древности и Средневековья.</b>         |   |
| 2.1   | Тема 1. Особенности становления государственности в России и мире.                 | <p>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 княжеского 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.  | Тема 2. Русские земли в XII - XV веках и европейское Средневековье.                | <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</p>  |

|      |   |   |
|------|---|---|
|      |   | <p>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  | Тема 3. Россия в XVI – XVII веках в контексте развития европейской цивилизации.       | <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, внутривнутриполитические 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. 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.</p> |
| 3    | <b>Раздел 3. Отечественная и мировая история в период Нового и Новейшего времени.</b> |   |
| 3.1. | Тема 1. Россия и мир в XVIII – XIX веках.   | <p>XVIII век в европейской и мировой истории. Формирование колониальных империй. Первоначальное накопление капитала. Мануфактурное производство. Промышленный переворот в Европе и России: общее и особенное.</p>   |

|      |  |  |
|------|--|--|
|      |  | <p>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.</p> <p>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> <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 ве- | Роль XX столетия в мировой истории. Глобализация общественных процессов. Проблема экономического роста и модернизации. Революции и реформы. Социальная трансформация общества. Столкновения тенденций интер-   |

|     |  |
|-----|--|
| ка. | <p>национализма 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. 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. Февральская революция 1917 года. Отречение Николая II. Образование и состав Петроградского совета. Образование и состав Временного правительства. Складывание двоевластия.</p> <p>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. Большевикизация 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. 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. 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. 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. 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 Отече-</p> |
|-----|--|

|      |  |  |
|------|--|--|
|      |  | <p>ственной войны и послевоенного развития: 1941-1953 гг. 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 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.</p> <p>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. 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 современном 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. 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. Региональные и глобальные интересы России на современном этапе.</p> |
|--|--|---|

### 5.3. Тематика практических занятий

| № п/п | Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля                            | Содержание темы занятия   |
|-------|---|---|
|       | <b>Раздел 2. История России и мира в период древности и Средневековья</b> |   |
| 2.1.  | Особенности становления государственности в России и мире                 | <p>Тема 1. Социально-экономический и политический строй Киевской Руси по материалам Русской Правды</p> <p>1. Социально-экономический и политический строй Древней Руси по материалам Русской Правды.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Происхождение Русской Правды и введение её в научный оборот.</li> <li>- Правовые отношения в Древней Руси по материалам Русской Правды.</li> <li>- Социально-экономические отношения и государственный строй Киевской Руси.</li> </ul>  |
| 2.2.  | Русские земли в XII - XV веках и европейское Средневековье                | <p>Тема 2. Древнерусская и европейская средневековая культура. Средневековая европейская культура. Древнерусская культура в IX – XIII вв.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Характер и особенности древнерусской культуры.</li> <li>- Материальное производство и художественные ремесла.</li> <li>- Литература. Живопись. Архитектура.</li> <li>- Быт и нравы населения.</li> </ul>   |
| 2.3.  | Россия в XVI – XVII веках в контексте развития европейской цивилизации    | <p>Тема 3. Крепостное право на Руси. История законодательства.</p> <p>1. Начало юридического оформления крепостного права в XV-XVI вв.</p> <p>А) Судебник 1497 г. (история создания Судебника, его структура, авторство, особенности как документа, источники, основные нормы и положения)</p> <p>Б) Судебник 1550 г. (история создания и принятия Судебника, его структура, авторство, особенности как документа, источники, основные нормы и положения)</p> <p>2. Завершение закрепощения крестьян в XVII в. «Соборное Уложение» 1649 г. (характеристика документа, его структура, авторство)</p> <p>3. Судебники и Сборное Уложение как источники по истории Российского государства (основные преступления и наказания, судопроизводство, категории населения, роль в</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | процессе оформления крепостного права, понятия «помещик», «Юрьев день», «бессрочный сыск беглых крестьян», «заповедные лета», «урочные лета»).   |
| <b>Раздел 3. Отечественная и мировая история в период Нового и Новейшего времени</b> |   |  |
| 3.1.   | Россия и мир в XVIII – XIX веках              | Тема 4. Петровские реформы и европейская модернизация.<br>1. Предпосылки и причины петровских реформ.<br>2. Преобразования в области экономики.<br>3. Военные реформы.<br>4. Реформы органов управления.<br>5. Социальная политика.<br>6. Преобразования в сфере культуры и быта.<br>7. Итоги и значение политики Петра I.<br>Тема 5. Реформы 60 – 70 – х гг. XIX века в России.<br>1. Отмена крепостного права.<br>2. Земская и судебная реформы.<br>3. Реформы в армии.<br>4. Преобразования в области просвещения (образование, цензура). |
| 3.2.   | Россия (СССР) и мир в первой половине XX века | Тема 6. Россия в годы Первой мировой войны и революции.<br>1. Причины и предпосылки Гражданской войны в России.<br>2. Формирование Белого движения.<br>3. Основные этапы, участники и итоги иностранной интервенции.<br>4. Основные события и этапы Гражданской войны.<br>5. Советско-польская война.<br>Тема 7: Индустриальная модернизация СССР в конце 1920-х – 1930-е годы.<br>Коллективизация: уроки и итоги<br>Индустриализация: цели, ход и итоги<br>Изменения в социальной сфере   |
| 3.3.   | СССР и мир во второй половине XX века         | Тема 8: Холодная война: причины, этапы, итоги.<br>1. Предпосылки и причины Холодной войны (план Маршалла, доктрина Трумэна, речь Черчилля в Фултоне, образование социалистических государств в Восточной Европе)<br>2. Образование военно-политических блоков: НАТО и ОВД<br>3. Гонка вооружений: основные этапы.<br>4.«Кризисы» Холодной войны: война в Корее 1951-1953 гг., Берлинский кризис, Карибский кризис и др.  |

#### 5.4. Тематика самостоятельных работ

| № п/п   | Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля                             | Тематика самостоятельных работ   |
|---|--|--|
| <b>Раздел 1. История как наука.</b>                                       |  |  |
| 1.1.  | Основы методологии исторической науки. Древнейшие цивилизации человечества | - основные этапы развития исторической науки<br>- факторы и теории исторического процесса<br>- древние цивилизации Востока |
| <b>Раздел 2. История России и мира в период древности и Средневековья</b> |  |  |
| 2.1.  | Особенности становления государственности в России и мире                  | - территория современной России в древности<br>- 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 раз-                                 | - Европа в период раннего Нового время   |



|  |   |  |
|--|---|--|
|  | вития европейской цивилизации                 | - Смутное время в России                                     |
| <b>Раздел 3. Отечественная и мировая история в период Нового и Новейшего времени</b> |   |  |
| 3.1.   | Россия и мир в XVIII – XIX веках              | - Европейское Просвещение<br>- 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                            |

### 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

| Наименование темы, в соответствии с тематическим планом                    | Наименование темы (задания) для самостоятельной работы   | Название учебно-методической литературы для самостоятельной работы   |
|--|--|--|
| Основы методологии исторической науки. Древнейшие цивилизации человечества | - основные этапы развития исторической науки<br>- факторы и теории исторического процесса<br>- древние цивилизации Востока | Зуев М. Н. История России [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для приклад. бакалавриата / М. Н. Зуев, 2019. - 1 on-line, 545 с. Электр. Книга. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт<br>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. |
| Особенности становления государственности в России и мире                  | - территория современной России в древности<br>- цивилизации Востока и Запада в V-XV вв.                                   | Зуев М. Н. История России [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для приклад. бакалавриата / М. Н. Зуев, 2019. - 1 on-line, 545 с. Электр. Книга. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт<br>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. |
| Русские земли в XII - XV веках и европейское Средневековье                 | - характерные черты европейской цивилизации в период Средневековья   | Зуев М. Н. История России [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для приклад. бакалавриата / М. Н. Зуев, 2019. - 1 on-line, 545 с. Электр. Книга. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт<br>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. |
| Россия в XVI – XVII веках в контексте развития европейской цивилизации     | - Европа в период раннего Нового время<br>- Смутное время в России   | Зуев М. Н. История России [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для приклад. бакалавриата / М. Н. Зуев, 2019. - 1 on-line, 545 с. Электр. Книга. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт<br>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. |
| Россия и мир в XVIII – XIX веках   | - Европейское Просвещение<br>- Великая Французская революция   | Зуев М. Н. История России [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для приклад. бакалавриата / М. Н. Зуев, 2019. - 1 on-line, 545 с. Электр. Книга. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт<br>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. |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Россия (СССР) и мир в первой половине XX века | - международные отношения в межвоенный период | История России XX- начала XXI в. [Электронный ресурс]: учеб. для acad. бакалавриата / С. А. Саркисян [и др.]; под ред. Д. О. Чуракова, С. А. Саркисяна, 2015. - 1 on-line, 336 с. Электр книга.<br>История России XX - начала XXI века [Электронный ресурс]: в 2 т. : учеб. для acad. бакалавриата/ под ред. Д. О. Чуракова. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019 - 2019. - Лицензия до 31.12.2019. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт. |
| СССР и мир во второй половине XX века         | - духовное развитие СССР в 1985 – 1991 гг.    | История России XX- начала XXI в. [Электронный ресурс]: учеб. для acad. бакалавриата / С. А. Саркисян [и др.]; под ред. Д. О. Чуракова, С. А. Саркисяна, 2015. - 1 on-line, 336 с. Электр книга.<br>История России XX - начала XXI века [Электронный ресурс]: в 2 т. : учеб. для acad. бакалавриата/ под ред. Д. О. Чуракова. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019 - 2019. - Лицензия до 31.12.2019. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт. |
| Россия и мир в XXI веке                       | - глобализация в современном мире             | История России XX- начала XXI в. [Электронный ресурс]: учеб. для acad. бакалавриата / С. А. Саркисян [и др.]; под ред. Д. О. Чуракова, С. А. Саркисяна, 2015. - 1 on-line, 336 с. Электр книга.<br>История России XX - начала XXI века [Электронный ресурс]: в 2 т. : учеб. для acad. бакалавриата/ под ред. Д. О. Чуракова. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019 - 2019. - Лицензия до 31.12.2019. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт. |

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 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 <sup>1</sup> (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 <sup>2</sup> (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 <sup>3</sup> (завершающий) | использует навыки работы со справочной литературой; практикой предъявления информации в заданной коммуникативной форме.   | Реферат оценка                                |

<sup>1</sup> формирование целевой установки, общего представления о деятельности, предметных знаний

<sup>2</sup> степень владения способами деятельности, при которой возможно самостоятельное решение типовых профессиональных задач в стандартных условиях

<sup>3</sup> 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

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | Ориентировочный <sup>4</sup> (начальный)               | Знает важнейшие понятия и термины, основные события, явления и процессы отечественной и мировой истории;<br>-ключевые методологические, исторические и источниковедческие проблемы отечественной истории;<br>- признаки и характеристики, изучаемых в курсе политических, социальных, культурных процессов и явлений, связанных с отечественной и мировой историей; | тестирование, не менее 60% правильных ответов  |
|   | Деятельностный <sup>5</sup> (основной)                 | Умеет ориентироваться в историческом и этнокультурном пространстве мировой истории;<br>- использовать полученные знания для формирования собственной гражданской позиции и толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;  | Опрос на практическом занятии «зачтено»  |
|   | Контрольно-корректировочный <sup>6</sup> (завершающий) | Владет навыками ведения научной полемики;<br>- методами критического анализа исторической информации;   | Представление реферата в форме презентации с защитой «оценка»<br>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)<br>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. Даны полные, развернутые ответы на поставленные вопросы, продемонстрировано умение работать с источниками и литературой при выполнении самостоятельной работы. |

<sup>4</sup> формирование целевой установки, общего представления о деятельности, предметных знаний

<sup>5</sup> степень владения способами деятельности, при которой возможно самостоятельное решение типовых профессиональных задач в стандартных условиях

<sup>6</sup> 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

|           |   |   |
|-----------|---|---|
| 70 – 85%  | Хорошо (уровень продвину-<br>тый)<br>Зачтено        | Обнаружено полное знание учебного материала. Показана способность систематизировать факты, явления, объекты, изученные в курсе; характеризовать явления и исторические процессы; формулировать предположения относительно причин, сущности и значения изучаемых явлений и событий; устанавливать причинно-следственные связи между изученными явлениями и событиями. Даны полные, ответы на поставленные вопросы, продемонстрировано умение работать с источниками и литературой при выполнении самостоятельной работы.           |
| 55 – 69%  | Удовлетворительно (уровень<br>пороговый)<br>Зачтено | Показано знание конкретных исторических фактов, составляющих содержание дисциплины, обнаружено знание понятийного аппарата (понятий, терминов, определений), показано умение их правильного использования; Обладание способностью использовать учебную, справочную и научную литературу, представлять результаты своей работы   |
| Менее 55% | Неудовлетворительно<br>Не зачтено                   | Отсутствие необходимых знаний по учебной дисциплине, незнание конкретных исторических фактов, понятийного аппарата, составляющих содержание дисциплины; - обнаружены существенные пробелы в знаниях основного учебного материала; допущены принципиальные ошибки в выполнении заданий; фрагментарность, нелогичность изложения, представлены разрозненные знания, отсутствуют выводы, или даны ответы, не соответствующие вопросам. Неумение работать со справочной литературой, не способен представить результаты своей работы. |

**В) Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

**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.

**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</td></tr> </table>  | Формировании гражданских, нравственных ценностей и качеств | Идентификации общества, личности                    | Выработке научно обоснованного                               | 4  |   |
| Формировании гражданских, нравственных ценностей и качеств   |  |   |  |   |  |  |   |
| Идентификации общества, личности                             |  |   |  |   |  |  |   |
| Выработке научно обоснованного                               |  |   |  |   |  |  |   |

|                    |  |  |               |
|--------------------|--|--|---------------|
|                    |  | политического курса<br>Выявлении закономерностей исторического развития  |               |
| Single Selection   | Сравнительный метод в исторической науке позволяет:  | Выявлять исторические законы<br>Предсказывать будущее<br>Пересматривать историю  | 1             |
| 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 государства М.В. Ломоносова   |  | Антинормализм |
| Single Selection   | Метод, рассматривающий исторические процессы в их развитии, взаимодействии и взаимовлиянии   | исторический<br>хронологический<br>диалектический<br>ретроспективный   | 1             |
| Single Selection   | Принцип исторической науки, требующий рассматривать исторический процесс таким, каким он был в действительности, а не таким, каким бы нам хотелось                       | историзма<br>объективности<br>социального подхода<br>диалектический  | 2             |
| Single Selection   | Подход к исследованию исторических процессов, в основе которого лежит взаимодействие и взаимовлияние производительных сил, производственных отношений и классовой борьбы | исторический<br>логический<br>формационный<br>цивилизационный  | 3             |
| Single Selection   | Принцип объективности в исторической науке подразумевает изучение исторической реальности  | с точки зрения интересов определённого государства<br>в соответствии с интересами одного социального слоя<br>независимость от каких-либо установок и пристрастий<br>сообразность политической конъюнктуры текущего момента | 3             |
| Multiple Selection | К вспомогательным историческим дисциплинам относятся:  | сфрагистика<br>палеография<br>криптография<br>мемуаристика   | 1,2           |

## Раздел 2. История России и мира в период древности и Средневековья.

| Тип задания | Текст вопроса | Варианты ответов | Правильные ответы |
|-------------|---------------|------------------|-------------------|
|-------------|---------------|------------------|-------------------|

|                 |   |  |                               |                 |
|-----------------|---|--|-------------------------------|-----------------|
| SingleSelection | Полюдь это  | сбор дани, осуществляемый князем и дружиной во время объезда покорённых территорий<br>Смотр древнерусского войска<br>места, где приносились жертвы богам<br>Места для сбора дани |                               | 1               |
| SingleSelection | Что из перечисленного является причиной раздробленности древнерусских земель?       | Пресечение династии Рюриковичей<br>Наличие сильной великокняжеской власти<br>Отсутствие тесных экономических связей между княжествами<br>усиление внешнеполитической опасности   |                               | 3               |
| SingleSelection | Какое из перечисленных событий относится к правлению Ярослава Мудрого?              | Крещение Руси<br>Создание Русской правды<br>Разгром Хазарского каганата<br>Битва на Калке  |                               | 2               |
| SingleSelection | К заслугам княгини Ольги относится  | Введение уроков и погостов<br>Строительство Софийского собора в Киеве<br>Объединение Киева и Новгорода в единое государство<br>Проведение религиозной реформы                    |                               | 1               |
| SingleSelection | Что из перечисленного свидетельствует о том, что распад Древней Руси не был полным? | Действие «Русской правды»<br>Междоусобные войны<br>Сохранение торговых связей<br>Правление Рюриковичей   |                               | 1               |
| SingleSelection | Кто из перечисленных князей правил позже?   | Ярослав Мудрый<br>Владимир Мономах<br>Андрей Боголюбский<br>Всеволод Большое гнездо  |                               | 4               |
| 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                   |                 |
| SingleSelection | Какое событие произошло позже других?   | Подвиг Ивана Сусанина<br>Изгнание из Москвы поляков народным ополчением<br>Соляной бунт<br>Избрание на царство Михаила Романова  |                               | 3               |

|                                    |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
|------------------------------------|---|---|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| SingleSelection                    | Что из перечисленного является одной из причин Смуты?                                       | <table border="1"> <tr><td>Династический кризис</td></tr> <tr><td>Поражение в Ливонской войне</td></tr> <tr><td>Объявление Россией войны Польше</td></tr> <tr><td>Движение Ивана Болотникова</td></tr> </table> | Династический кризис          | Поражение в Ливонской войне | Объявление Россией войны Польше    | Движение Ивана Болотникова | 1 |
| Династический кризис               |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Поражение в Ливонской войне        |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Объявление Россией войны Польше    |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Движение Ивана Болотникова         |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| SingleSelection                    | Что из перечисленного произошло позже?  | <table border="1"> <tr><td>Избрание Романовых на престол</td></tr> <tr><td>Смоленская война</td></tr> <tr><td>Присоединение Левобережной Украины</td></tr> <tr><td>Вступление Священную лигу</td></tr> </table> | Избрание Романовых на престол | Смоленская война            | Присоединение Левобережной Украины | Вступление Священную лигу  | 4 |
| Избрание Романовых на престол      |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Смоленская война                   |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Присоединение Левобережной Украины |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Вступление Священную лигу          |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| SingleSelection                    | В период нахождения у власти какого правителя было открыто Славяно-греко-латинское училище? | <table border="1"> <tr><td>Иван Грозный</td></tr> <tr><td>Михаил Романов</td></tr> <tr><td>Софья Алексеевна</td></tr> <tr><td>Борис Годунов</td></tr> </table>  | Иван Грозный                  | Михаил Романов              | Софья Алексеевна                   | Борис Годунов              | 3 |
| Иван Грозный                       |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Михаил Романов                     |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Софья Алексеевна                   |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Борис Годунов                      |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| SingleSelection                    | Что из перечисленного стало результатом церковной реформы середины XVII в.?                 | <table border="1"> <tr><td>Появление нестяжателей</td></tr> <tr><td>Появление иосифлян</td></tr> <tr><td>Появление ереси стригольников</td></tr> <tr><td>Появление старообрядцев</td></tr> </table>             | Появление нестяжателей        | Появление иосифлян          | Появление ереси стригольников      | Появление старообрядцев    | 4 |
| Появление нестяжателей             |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Появление иосифлян                 |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Появление ереси стригольников      |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Появление старообрядцев            |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| SingleSelection                    | Основным портом в России, через которой шла торговля с Европой в XVI в. был                 | <table border="1"> <tr><td>Азов</td></tr> <tr><td>Архангельск</td></tr> <tr><td>Астрахань</td></tr> <tr><td>Санкт-Петербург</td></tr> </table>  | Азов                          | Архангельск                 | Астрахань                          | Санкт-Петербург            | 2 |
| Азов                               |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Архангельск                        |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Астрахань                          |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |
| Санкт-Петербург                    |   |   |                               |                             |                                    |                            |   |

### Раздел 3. Отечественная и мировая история в период Нового и Новейшего времени.

| Тип задания   | Текст вопроса   | Варианты ответов   | Правильные ответы                      |   |   |                                       |   |
|---|---|--|--|---|---|---------------------------------------|---|
| SingleSelection                                     | Какая из перечисленных реформ была осуществлена Петром I      | <table border="1"> <tr><td>Открытие первого университета</td></tr> <tr><td>Уничтожение патриаршества</td></tr> <tr><td>Учреждение Верховного тайного совета</td></tr> <tr><td>Открытие Академии художеств</td></tr> </table>   | Открытие первого университета          | Уничтожение патриаршества               | Учреждение Верховного тайного совета                | Открытие Академии художеств           | 2 |
| Открытие первого университета                       |   |  |  |   |   |                                       |   |
| Уничтожение патриаршества                           |   |  |  |   |   |                                       |   |
| Учреждение Верховного тайного совета                |   |  |  |   |   |                                       |   |
| Открытие Академии художеств                         |   |  |  |   |   |                                       |   |
| SingleSelection                                     | Какое из сражений произошло раньше?                           | <table border="1"> <tr><td>Гангутская битва</td></tr> <tr><td>Взятие Измаила</td></tr> <tr><td>Битва при Гросс-Егерсдорфе</td></tr> <tr><td>Полтавская битва</td></tr> </table>  | Гангутская битва                       | Взятие Измаила                          | Битва при Гросс-Егерсдорфе                          | Полтавская битва                      | 4 |
| Гангутская битва                                    |   |  |  |   |   |                                       |   |
| Взятие Измаила                                      |   |  |  |   |   |                                       |   |
| Битва при Гросс-Егерсдорфе                          |   |  |  |   |   |                                       |   |
| Полтавская битва                                    |   |  |  |   |   |                                       |   |
| SingleSelection                                     | Что из перечисленного относится к результатам реформ Петра I? | <table border="1"> <tr><td>Создание новых отраслей промышленности</td></tr> <tr><td>Улучшение положения крепостных крестьян</td></tr> <tr><td>Превращение дворянства в привилегированное сословие</td></tr> <tr><td>Утрата позиций на международной арене</td></tr> </table> | Создание новых отраслей промышленности | Улучшение положения крепостных крестьян | Превращение дворянства в привилегированное сословие | Утрата позиций на международной арене | 1 |
| Создание новых отраслей промышленности              |   |  |  |   |   |                                       |   |
| Улучшение положения крепостных крестьян             |   |  |  |   |   |                                       |   |
| Превращение дворянства в привилегированное сословие |   |  |  |   |   |                                       |   |
| Утрата позиций на международной арене               |   |  |  |   |   |                                       |   |
| SingleSelection                                     | Противником России в Северной войне была                      | <table border="1"> <tr><td>Пруссия</td></tr> <tr><td>Швеция</td></tr> <tr><td>Речь Посполитая</td></tr> <tr><td>Дания</td></tr> </table>   | Пруссия                                | Швеция                                  | Речь Посполитая                                     | Дания                                 | 2 |
| Пруссия   |   |  |  |   |   |                                       |   |
| Швеция  |   |  |  |   |   |                                       |   |
| Речь Посполитая                                     |   |  |  |   |   |                                       |   |
| Дания   |   |  |  |   |   |                                       |   |

|                 |   |   |   |                 |
|-----------------|---|---|---|-----------------|
| SingleSelection | Что из перечисленного относится к реформам Петра I? | Введение подушной подати<br>Секуляризация церковных земель<br>Генеральное межевание земель<br>Жалованная грамота дворянству |   | 1               |
| Comparison      | Соотнесите даты и события                           | 1700 - 1721<br>1756 - 1763<br>1773 - 1775<br>1768 - 1774  | Русско-турецкая война<br>Северная война<br>Восстание Е. Пугачева<br>Семилетняя война  | 1-2,2-4,4-1,3-3 |
| Comparison      | Соотнесите имена и события                          | Петр I<br>Екатерина II<br>Анна Иоанновна<br>Елизавета Петровна  | Открытие университета<br>Принятие табели о рангах<br>Создание Уложенной комиссии<br>Отказ принять кондиции  | 1-2,2-3,3-4,4-1 |
| Comparison      | Соотнесите имена и события                          | Михаил Ломоносов<br>Александр Радищев<br>Василий Татищев<br>Феофан Прокопович   | Сподвижник Петра Великого<br>Автор антинорманнской теории<br>Автор первого труда по истории России<br>Автор «Путешествия из Петербурга в Москву»  | 1-2,2-4,3-3,4-1 |
| Comparison      | Соотнесите термины и понятия                        | протекционизм<br>рекрутчина<br>Абсолютизм<br>секуляризация  | Форма правления, при которой вся власть принадлежит монарху<br>Изъятие материальных и земельных богатств у церкви<br>Экономическая политика, направленная на защиту национальной промышленности<br>Проведение регулярных наборов населения в постоянную армию | 1-3,2-4,3-1,4-2 |
| Comparison      | Соотнесите даты и события                           | 1803<br>1825<br>1861<br>1810  | Восстание декабристов<br>Указ о вольных хлебопашцах<br>Создание Государственного совета<br>Отмена крепостного права   | 1-2,2-1,3-4,4-3 |
| Comparison      | Соотнесите имена современников                      | Александр I<br>Николай I<br>Александр II<br>Александр III   | А.М. Горчаков<br>М.М. Сперанский<br>Н.Х. Бенкендорф<br>К.П. Победоносцев  | 1-2,2-3,3-1,4-4 |
| Comparison      | Соотнесите события                                  | Бородино<br>Оборона Шипки<br>Оборона Севастополя<br>Присоединение Финляндии   | Отечественная война 1812<br>Крымская война<br>Русско-турецкая война 1877 - 1878<br>Русско-шведская война 1807 - 1808 гг.  | 1-1,2-3,3-2,4-4 |
| SingleSelection | Первым главой советского правительства являлся      | В.И. Ленин<br>И.В. Сталин<br>Рыков<br>Л.Д. Троцкий  |   | 1               |



|                 |   |  |   |
|-----------------|---|--|---|
| SingleSelection | Москва стала столицей советской России в                        | 1918 г.                                    | 1 |
|                 |   | 1922 г.                                    |   |
|                 |   | 1917 г.                                    |   |
|                 |   | 1934 г.                                    |   |
| SingleSelection | Что из перечисленного относится к политике военного коммунизма? | Запрет на ведение частной торговли         | 1 |
|                 |   | Разрешение применения наемного труда       |   |
|                 |   | Разрешение аренды земли                    |   |
|                 |   | Создание бирж труда                        |   |
| SingleSelection | Какое из перечисленных событий произошло раньше?                | Заключение Брестского мира                 | 2 |
|                 |   | Принятие декрета о земле                   |   |
|                 |   | Образование СССР                           |   |
|                 |   | Вхождение СССР в Лигу наций                |   |
| SingleSelection | Какое из перечисленных событий произошло позже?                 | Заключение пакта о ненападении с Германией | 1 |
|                 |   | Принятие первой конституции СССР           |   |
|                 |   | Образование СНК                            |   |
|                 |   | 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).

### **Темы рефератов**

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств, развития навыков творческой исследовательской деятельности, формирования практических навыков по поиску и работе с научной литературой предлагается подготовить реферат, а также выполнить групповое задание.

**Реферат** – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования.

Для развития навыков командной работы реферат готовит группа из двух-трех человек. Защита реферата происходит в виде публичного выступления с презентаций.

**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 определённой 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.

1. Великая Российская революция: истоки и уроки

2. Становление советского государства.
3. Трагедия Гражданской войны в России.
4. НЭП: опыт и уроки.
5. Индустриализация и коллективизация в Советской России: цели, методы, цена.
6. Складывание административно-командной системы: «Большой террор» и сопротивление сталинизму.
7. Международные отношения накануне Второй мировой войны.
8. Антигитлеровская коалиция во Второй мировой войне.
9. Культура СССР в годы Великой Отечественной войны.
10. Мир после войны: «холодная война» и противостояние двух политических систем.
11. Сталинские репрессии в послевоенном СССР.
12. Хрущевская «оттепель» и реформы 1950–1960-х годов.
13. Общественный протест и правозащитное движение в СССР.
14. «Разрядка» международной напряженности в 1970-е годы.
15. Афганская война 1979–1989 годов.
16. Задачи и противоречия Перестройки (1985–1991 гг.).
17. Духовное развитие СССР в годы Перестройки. Гласность.
18. Августовский путч 1991 года и «Дело ГКЧП»: события и версии.
19. Политические партии и движения современной России.
20. Россия и мировое сообщество в начале третьего тысячелетия: тревоги и надежды.
21. Национальный вопрос в современной России.
22. Калининградский эксклав в XXI веке: особенности развития.

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

#### Шкала оценивания компетенций по результатам презентации

| Дескрипторы            | Минимальный ответ  | Изложенный, раскрытый ответ  | Законченный, полный ответ   | Образцовый, примерный, достойный подражания ответ  |
|------------------------|--|--|---|--|
| Раскрытие проблемы     | Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы   | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы                                     | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы                |
| Представление          | Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины | Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональный термин | Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов                 | Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов |
| Оформление             | Не использованы технологии Power Point . Больше 4 ошибок в представляемой информации     | Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации                             | Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации  | Широко использованы технологии (Power Point). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.                                    |
| Нет ответов на вопросы | Только ответы на элементарные вопросы  | Ответы на вопросы полные и/или частично полные   | Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений   | Нет ответов на вопросы   |

| Дескрипторы     | Минимальный ответ | Изложенный, раскрытый ответ | Законченный, полный ответ | Образцовый, примерный, достойный подражания ответ |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|---------------------------|---|
| Итоговая оценка |                   |                             |                           |   |

#### Дескрипторы для поэлементного оценивания реферата

**Уровень 5** – детерминирующая идея отражает глубокое понимание, содержание работы соответствует теме; работа оформлена с высоким качеством, оригинально.

**Уровень 4** – основная идея содержательна; работа оформлена хорошо, традиционно.

**Уровень 3** – идея ясна, но, возможно, шаблонна; работа оформлена некачественно, имеются методические и технические ошибки.

**Уровень 2** – основная идея очевидна, но слишком проста или неоригинальна (вторична), методические и технические ошибки значительны.

**Уровень 1** – основная идея поверхностна или заимствована; работа не обладает информационно-образовательными достоинствами.

**Уровень 0** – основная идея отсутствует или о ней можно только догадываться.

#### Критерии и показатели при оценивании реферата

| Критерии                            | Показатели  |
|-------------------------------------|---|
| Новизна реферированного текста      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- актуальность проблемы и темы;</li> <li>- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;</li> <li>- наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.</li> </ul>   |
| Степень раскрытия сущности проблемы | <ul style="list-style-type: none"> <li>- соответствие плана теме реферата;</li> <li>- соответствие содержания теме и плану реферата;</li> <li>- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;</li> <li>- обоснованность способов и методов работы с материалом;</li> <li>- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li> <li>- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</li> </ul> |
| Обоснованность выбора источников    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;</li> <li>- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).</li> </ul>  |
| Соблюдение требований к оформлению  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильное оформление ссылок на используемую литературу;</li> <li>- грамотность и культура изложения;</li> <li>- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;</li> <li>- соблюдение требований к объему реферата;</li> <li>- культура оформления: выделение абзацев.</li> </ul>   |
| Грамотность                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;</li> <li>- отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;</li> <li>- литературный стиль.</li> </ul>  |

#### Промежуточный контроль по дисциплине

Промежуточной формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **зачет**. Промежуточный контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение модуля 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.

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

### 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, отра-

жающая 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.

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

Степень освоения студентами учебного курса контролируется с помощью методологии рейтинговых оценок. На основе оценок текущего и промежуточного контроля определяется итоговый рейтинг студента по дисциплине.

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине *«История (история России, всеобщая история)»* проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

**Текущий контроль** представляет собой оценку преподавателем работы студента в течение семестра. Оценивается подготовка к практическим занятиям и устным опросам, подготовка рефератов, групповых заданий, тестов.

Во время проведения лекционных занятий учитывается посещаемость обучающихся, оценивается их познавательная активность на занятии.

Тестирование по разделам дисциплины проводится с помощью портала тестирования <http://pt.kantiana.ru/>. Баллы формируются системой автоматически и переводятся в систему оценок преподавателем в соответствии с утвержденной шкалой оценивания.

Устный опрос проводится на практических занятиях и затрагивает как тематику предшествующих занятий, так и лекционный материал.

В случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до зачета/экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации задолженности определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

**Промежуточная аттестация** по дисциплине проводится с целью выявления соответствия компетенций по дисциплине *«История (история России, всеобщая история)»* требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело» в форме зачета.

В качестве допуска к промежуточному контролю необходимо выполнение следующих условий:

- выполнение и защита на положительную оценку реферата или группового задания;
- тестирование по отдельным разделам дисциплины должно быть пройдено на положительную оценку;
- устный опрос по отдельным разделам должен быть пройден на положительную оценку.

Зачет проводится в конце первого семестра. Зачет проводится в виде устного опроса по билетам. В билете два теоретических вопроса. Оценка по результатам зачета – «зачтено», «не зачтено».

Во время сдачи промежуточной аттестации в устной форме в аудитории может находиться одновременно не более 4-5 обучающихся, при тестировании на компьютере – по одному обучающемуся за персональным компьютером. Письменный экзамен/зачет проводится одновременно со всем составом группы.

Форма проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбирается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене/зачете.

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 | Вопросы по темам/разделам                 |

|   |              |   |                           |
|---|--------------|---|---------------------------|
|   |              | практического занятия в течение 15-20 мин.  | дисциплины                |
| 2 | Тестирование | Проводится на практических занятиях. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.  | Фонд тестовых заданий     |
| 3 | Реферат      | Темы рефератов выдаются в начале семестра. Реферат выполняет команда из 2-3 человек. Защита проводится в виде презентации на практическом занятии, время выступления - до 5 минут   | Перечень тем рефератов    |
| 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 «владеть» - практикоориентированными заданиями. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку - 60 мин. | Комплект билетов к зачёту |

**Промежуточный контроль** проводится в форме устного собеседования, по результатам которого ставится «зачтено» или «не зачтено» на основе следующих критериев: полноты, структурированности и правильности ответа по сути поставленных вопросов.

**Итоговый рейтинг** по дисциплине определяется как среднее арифметическое всех рейтинговых оценок текущего и промежуточного контроля.

#### Итоговый рейтинг по дисциплине (зачет)

|        | Тестирование | Работа на практических занятиях | Реферат и/или групповое задание | Промежуточный контроль (зачет) | Итоговый рейтинг по дисциплине |
|--------|--------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| вес    | 0,2          | 0,2                             | 0,2                             | 0,4                            |                                |
| оценка |              |                                 |                                 |                                |                                |

На основе итогового рейтинга студент получает оценку «зачтено», «не зачтено».

### 8. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### 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.-Петерб. 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.

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

1. «Национальная электронная библиотека» (<http://xn--90ax2c.xn--p1ai/>).
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>).
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<https://www.biblio-online.ru/> )
4. Научная электронная библиотека elibrary.ru <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
5. Научная электронная библиотека Киберленинка <https://cyberleninka.ru/>

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

### Рекомендации по организации самостоятельной работы

Наиболее эффективными формами **самостоятельной работы** по дисциплине студентов во внеаудиторное время, предусматриваются:

- проработка лекционного материала, работа с основной и дополнительной литературой;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации;

На контроль самостоятельной работы студентов отводится 2 часа контактной работы Самостоятельная работа студентов проверяется преподавателем (контактная работа – **2 часа**):

- На практических занятиях проверяется выполнение домашних заданий
- Проведение тестирования
- Проведение устного опроса
- Защита реферата
- На зачете

Самостоятельная работа содействует более глубокому усвоению изучаемого курса, формированию навыков исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике. Самостоятельная работа должна носить систематический характер.

Самостоятельная работа требует времени на подготовку, поэтому планы практических занятий и задания для самостоятельной работы выдаются преподавателем заранее, одновременно устанавливаются сроки проведения практических заданий, даты контроля самостоятельного изучения различных тем, срок сдачи конспектов и проведения итогового контроля. Будьте внимательны к тому, что большинство практических заданий по логике требуют домашнего письменного оформления.

При организации самостоятельного изучения ряда тем лекционных курсов дисциплины студент работает в соответствии с указаниями, выданными преподавателем. Указания по изучению теоретического материала курса составляются дифференцированно по каждой теме и включают в себя следующие элементы:

- название темы;
- цели и задачи изучения темы;
- основные вопросы темы;
- характеристику основных понятий и определений, необходимых студенту для усвоения данной темы;
- список рекомендуемой литературы;
- наиболее важные фрагменты текстов рекомендуемых источников, в том числе таблицы, рисунки, схемы и т. п.;
- краткие выводы, ориентирующие студента на определенную совокупность сведений, основных идей, ключевых положений, систему доказательств, которые необходимо усвоить;
- контрольные вопросы, предназначенные для самопроверки знаний.

Подготовка к аудиторным занятиям проводится в соответствии со следующими рекомендациями.

#### *Подготовка к лекционным занятиям*

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.



Конспектирование лекции может принести максимальную пользу лишь в том случае, если студент внимательно слушает преподавателя и проявляет сознательную самодисциплину. Запись лекции следует делать кратко и фиксировать только самое существенное. Не надо стремиться записывать дословно все, что рассказывает лектор. Иногда учащиеся, 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.

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.

#### *Подготовка к практическим занятиям*

На практических занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, разбор конкретных ситуаций, командная работа, решение индивидуальных тестов.

При подготовке к практическим занятиям студенты обязаны изучить основную рекомендованную литературу по теме, письменно выполнить в тетради задания практического занятия, при этом различные виды упражнений требуют различного оформления, что пояснено в рекомендациях к каждому из практических занятий (выполнение каждого задания проверяется преподавателем путем просмотра конспектов).

Важной формой работы при подготовке к практическим занятиям является конспектирование учебной и научной литературы в целях актуализации навыков анализа материала, способности выделять концептуальные части учебного текста и для лучшего запоминания, прочитанного. Конспекты следует вести в текущей тетради по дисциплине. В заголовке перед текстом конспекта нужно выписать полное название конспектируемой темы. Перед тем, как начать конспект, необходимо внимательно прочитать конспектируемый текст и составить план, выделив внутри каждого отрывка главную мысль и кратко ее сформулировав. Далее нужно изложить каждый пункт плана подробнее, превратив «заголовки» отрывка в тезис, т. е. в развернутое положение. Затем следует расширить тезис, т. е. подтвердить его примерами, которые приводит автор учебника. Рекомендуется наиболее важные места подчеркивать или выделять большими буквами.

Каждый студент обязан активно и творчески продумать содержание ответов на все вопросы, выносимые на занятия. На занятиях нужно внимательно следить за выступлениями однокурсников, выносить непонятные 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, не допущены ли неточности при его освещении. Затем следует выступить и дополнить сообщения товарищей, уточнить те или иные положения, поставить новые вопросы.

Выступления желательно сопровождать наглядным материалом (при возможности). Выступление - это серьезная, хотя и небольшая по объему научная работа студента. При подготовке к практическим занятиям необходимо уметь пользоваться справочной и научной литературой, имеющейся в библиотеках; по мере необходимости следует обращаться за консультациями к преподавателю, библиографам.

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.

#### *Подготовка к зачету*

При подготовке к зачету большую роль играют правильно подготовленные заранее записи и конспекты. В этом случае остается лишь повторить пройденный материал, учесть, что было пропущено, восполнить пробелы, закрепить ранее изученный материал.

При ответе на вопросы, поставленные в ходе самостоятельной подготовки, студент вырабатывает в себе способность логически мыслить, искать в анализе событий причинно-следственные связи.

#### **Методические рекомендации по написанию рефератов**

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;

Объем реферата может достигать 10-15 стр. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой 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 под-водятся 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 информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. Использование компьютерного тестирования с применением портала тестирования БФУ им. И. Канта. Организация взаимодействия с обучающимися, оценивание и формирование рейтинга обучающихся с использованием портала балльно-рейтинговой системы БФУ им. И. Канта <https://brs.kantiana.ru/>

#### **11. Программное обеспечение:**

Программы Microsoft Office 2007/2010:

MS Power Point,

MS Word,

MS Excel,

Программа для чтения документов в формате pdf Adobe Reader.

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

Для обеспечения качества образовательного процесса необходима следующая материально-техническая база:

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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«МАРКЕТИНГ И ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ  
В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»**

**МОДУЛЬ ЭКОНОМИКИ И СТАТИСТИКИ  
В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

для студентов **2 курса**

направления подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. Пояснительная записка .....  | 3  |
| 2. Содержание дисциплины.....   | 5  |
| 3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.....                                    | 9  |
| 4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной и итоговой аттестации обучающихся.....                               | 13 |
| 5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....                                  | 26 |
| 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....          | 26 |
| 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....  | 27 |
| 8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 30 |
| 9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....       | 31 |

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**Наименование дисциплины (модуля)** *«Маркетинг и технологии продаж в гостиничном бизнесе».*

**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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами:

**УК-1:** *Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач*

- *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;
- *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;
- *Владеть:* информацией о современном развитии маркетинга в сфере гостеприимства

**ОПК-4** *Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности*

- *Знать:* понятийно-терминологический аппарат, характеризующий маркетинг индустрии гостеприимства;
- *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.
- *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

**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 гостиничном бизнесе» 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>                     |
|--------------------|--|---|---|
| ОПК-4              | Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере | Маркетинг и технологии продаж в гостиничном бизнесе | Практикум по организации гостиничной деятельности |
| ОПК-5              |  |   | Производственная сервисная практика               |

**Объем дисциплин** в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

| курс                   | количество ЗЕ /<br>объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |         | часы на<br>итоговый<br>контроль | Форма кон-<br>троля |
|------------------------|--------------------------------|-----|-------------------------------|--------|-----|---------|---------------------------------|---------------------|
|                        |                                |     | Лекц.                         | Практ. | КСР | Самост. |                                 |                     |
| Очная форма обучения   |                                |     |                               |        |     |         |                                 |                     |
| 2                      | 3                              | 108 | 20                            | 20     | 10  | 57,65   | 0,35                            | Экзамен             |
| Заочная форма обучения |                                |     |                               |        |     |         |                                 |                     |
| 2                      | 4                              | 144 | 8                             | 8      |     | 123,75  | 0,25                            | Зачет с оценкой     |

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Тематический план (дневная форма обучения)

| Темы   | Количество часов      |             |                   |     |                      |
|--|-----------------------|-------------|-------------------|-----|----------------------|
|  | Аудиторные занятия    |             |                   |     | Самостоят.<br>работа |
|  | Всего ауди-<br>торных | в том числе |                   |     |                      |
|  |                       | Лекции      | Практ.<br>занятия | КСР |                      |
| 1. Маркетинг гостиничного предприятия. Маркетинговая среда предприятия и выбор маркетинговой стратегии развития гостиницы. | 2                     | 1           | 1                 |     | 5                    |
| 2. Сегментация и позиционирование гостиничных услуг.   | 4                     | 1           | 1                 | 2   | 5                    |
| 3. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе. Распределение и сбыт услуг гостиничного предприятия                   | 2                     | 1           | 1                 |     | 5                    |
| 4. Разработка нового гостиничного продукта. Внутренний маркетинг гостиницы   | 3                     | 1           | 1                 | 1   | 5                    |
| 5. Ценовая стратегия и тактика предприятий гостиничного бизнеса  | 2                     | 1           | 1                 |     | 5                    |
| 6. Введение в технологию продаж услуг предприятия гостеприимства   | 4                     | 1           | 1                 | 2   | 5                    |
| 7. Реализация гостиничных услуг: участники, способы и методы реализации услуг  | 1                     | 1           |                   |     | 5                    |
| 8. Формирование ценности гостиничных услуг в процессе продажи  | 4                     | 1           | 1                 | 2   | 5                    |
| 9. Взаимодействие потребителей гостиничных услуг. Мотивация совершения покупки   | 2                     | 1           | 1                 |     | 6                    |
| 10. Роль службы приема и размещения в эффективной продаже услуг  | 3                     | 1           | 1                 | 2   | 5,65                 |
| 11. Взаимодействие гостиниц и туроператоров (турагентов)   | 2                     |             | 1                 | 1   | 6                    |
| Иная контактная работа   | 0,4                   |             |                   |     |                      |
| Итого часов  | 50,35                 | 20          | 20                | 10  | 57,65                |
| Форма контроля   | экзамен               |             |                   |     |                      |
| Итого по дисциплине  | 108 часов / 3 ЗЕТ     |             |                   |     |                      |



### Тематический план (заочная форма обучения)

| Темы   | Количество часов         |             |                   |     |                      |
|--|--------------------------|-------------|-------------------|-----|----------------------|
|  | Аудиторные занятия       |             |                   |     | Самостоят.<br>работа |
|  | Всего<br>ауди-<br>торных | в том числе |                   |     |                      |
|  |                          | Лекции      | Практ.<br>занятия | КСР |                      |
| 1. Маркетинг гостиничного предприятия. Маркетинговая среда предприятия и выбор маркетинговой стратегии развития гостиницы. | 0,5                      | 0,5         |                   |     | 10                   |
| 2. Сегментация и позиционирование гостиничных услуг.   | 1,5                      | 0,5         | 1                 |     | 10                   |
| 3. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе. Распределение и сбыт услуг гостиничного предприятия                   | 0,5                      | 0,5         |                   |     | 10                   |
| 4. Разработка нового гостиничного продукта. Внутренний маркетинг гостиницы   | 1,5                      | 0,5         | 1                 |     | 10                   |
| 5. Ценовая стратегия и тактика предприятий гостиничного бизнеса  | 2                        | 1           | 1                 |     | 13                   |
| 6. Введение в технологию продаж услуг предприятия гостеприимства   | 0,5                      | 0,5         |                   |     | 10                   |
| 7. Реализация гостиничных услуг: участники, способы и методы реализации услуг  | 1,5                      | 0,5         | 1                 |     | 13                   |
| 8. Формирование ценности гостиничных услуг в процессе продажи  | 1                        |             | 1                 |     | 10                   |
| 9. Взаимодействие потребителей гостиничных услуг. Мотивация совершения покупки   | 3                        | 2           | 1                 |     | 11,75                |
| 10. Роль службы приема и размещения в эффективной продаже услуг  | 1                        |             | 1                 |     | 10                   |
| 11. Взаимодействие гостиниц и туроператоров (турагентов)   | 1                        |             | 1                 |     | 13                   |
| Иная контактная работа   | 0,3                      |             |                   |     |                      |
| Итого часов  | 16,25                    | 8           | 8                 |     | 123,75               |
| Форма контроля   | Зачет с оценкой          |             |                   |     |                      |
| Итого по дисциплине  | 144 часов / 4 ЗЕТ        |             |                   |     |                      |

## **Содержание разделов дисциплины**

### ***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

## **3. 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.

|   |  |
|---|--|
| Маркетинг гостиничного предприятия. Маркетинговая среда предприятия и выбор маркетинговой стратегии развития гостиницы. | 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 |
| Сегментация и позиционирование гостиничных услуг.   | 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   |
| Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе. Распределение и сбыт услуг гостиничного предприятия | 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   |
| Разработка нового гостиничного продукта. Внутренний маркетинг гостиницы                               | 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 |
| Ценовая стратегия и тактика предприятий гостиничного бизнеса  | 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  |
| Продвижение гостиничной на туристский рынок   | Каталог туроператора как основной носитель информации для продвижения турпродукта Основные требования, предъявляемые к туристским каталогам.   |
| 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 характеристики 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 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   | ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или 1 негрубая ошибка   | ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые   | ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4   |

|                                     |  |   |   |  |   |
|-------------------------------------|--|---|---|--|---|
|                                     |  | обосновании   | в обосновании   | ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании   | 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 |

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ И ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

##### 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»

| 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 |                    |
| 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<br>письменно |
| Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе. Распределение и сбыт услуг гостиничного предприятия                   | ОПК -4<br>УК-1                                   | тестирование  | дискуссия                       |                                 | Устно<br>письменно |
| Разработка нового гостиничного продукта. Внутренний маркетинг гостиницы   | ОПК -4<br>УК-1                                   | Тестирование  | Контрольная работа              |                                 | письменно          |
| Ценовая стратегия и тактика предприятий гостиничного бизнеса  | ОПК -4   | Тестирование  | Контрольная работа<br>Дискуссия |                                 | Устно<br>письменно |
| Введение в технологию продаж услуг предприятия гостеприимства   | УК-1   | тестирование  | дискуссия                       |                                 | Устно<br>письменно |
| Реализация гостиничных услуг: участники, способы и методы реализации услуг  | УК-1   | тестирование  | дискуссия                       |                                 | Устно<br>письменно |
| Формирование ценности гостиничных услуг в процессе продажи  | ОПК-4  | тестирование  | дискуссия                       |                                 | Устно<br>письменно |
| Взаимодействие потребителей гостиничных услуг. Мотивация совершения покупки   | ОПК -4<br>УК-1                                   | тестирование  | дискуссия                       |                                 | Устно<br>письменно |
| Роль службы приема и размещения в эффективной продаже услуг   | ОПК -4<br>УК-1                                   | тестирование  | дискуссия                       |                                 | Устно<br>письменно |
| Взаимодействие гостиниц и турагентов  | ОПК -4<br>УК-1                                   | тестирование  | дискуссия                       |                                 | Устно<br>письменно |
| Экзамен / Зачет с оценкой   | ОПК -4<br>УК-1                                   | тестирование  | дискуссия                       | Зачет                           | Устно<br>письменно |

### Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций происходит в три этапа:

| Наименование этапов формирования компетен- | Содержание этапов  | Перечень компетенций  |
|--|--|---|
| Когнитивный этап                           | Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины   | УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач<br>ОПК-4: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности |
| Прикладной этап                            | Формирование представлений и умений, связанных с структурой и элементами учебной дисциплины и ее структурных элементов (тем) |   |
| Демонстрационный этап                      | Формирование умений, связанных с представлением новых тенденций, связанных с темами учебной дисциплины                       |   |

### 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

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 туристской 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

### **Практикоориентированный блок освоения дисциплины «Маркетинг и технологии продаж в гостиничном бизнесе»**

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 практи-

ческие 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.

### **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

### **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 |

|                        |   |
|------------------------|---|
|                        | стов  |
| «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 низкий 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% предусмотрен- | 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. |

|  |                         |  |  |
|--|-------------------------|--|--|
|  | ных 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 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 |
|---|---|------|
| 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 \<br>Отлично | Зачтено \<br>Хорошо | Зачтено \<br>удовлетворительно | Неудовлетворительно<br>Не зачтено |

## Критерии оценивания ответа студента

| № | Критерий  | Содержание ответа  | Балл |
|---|---|--|------|
| 1 | Правильность содержания, корректность формулировок                          | ответ правильный, все формулировки корректны<br>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<br>и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более;<br>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;<br>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<br>или допущена 1 фактическая неточность  | 1    |
|   |   | допущены 2 фактические неточности<br>и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки<br>и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа  | 0,5  |
|   |   | допущены 3 фактические неточности<br>и/или 1 грубая фактическая ошибка<br>и/или 3 негрубые фактические ошибки<br>и/или фактический материал не представлен   | 0    |
| 4 | Аргументированность   | все утверждения обоснованы, ошибок нет<br>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;<br>или ответ не обоснован  | 0    |
|   |   |  | 5    |

***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», 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, диспу- |

|                |   |                                      |
|----------------|---|--------------------------------------|
|                |   | та, 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:

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.

## 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](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>

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

| 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:<br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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   | Участствует в коллективном обсуждении, определяет   |



| Этапы деятельности | Содержание деятельности                      |  |
|--------------------|--|--|
|                    | Преподаватель                                | Студент                                  |
|                    | ные возможности, творческий подход студента. | возможности для продолжения исследования |

Целями освоения дисциплины являются: формирование маркетинговой культуры студента, начальная подготовка в области продвижения территории, оценки потенциала территории, 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.

### **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

| 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<br>Ул. Горького, 23  |
| 204                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«МЕНЕДЖМЕНТ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТЕПРИИМСТВА»**

**МОДУЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ  
И СОПРОВОЖДЕНИЯ ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

для студентов **3 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |   |
|--|---|
| 1. Пояснительная записка.....  | 3 |
| 2. Содержание дисциплины.....  | 5 |
| 3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обу- | 9 |

|  |    |
|--|----|
| чающихся .....   |    |
| 4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной и итоговой аттестации обучающихся .....                               | 13 |
| 5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....                                   | 26 |
| 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....            | 26 |
| 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....  | 27 |
| 8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) ..... | 30 |
| 9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....         | 31 |

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**Наименование дисциплины (модуля)** «*Менеджмент предприятий гостеприимства*».

**Целью** освоения дисциплины является формирование у студентов основ понимания методов и способов эффективного управления гостиничным предприятием.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами:

***ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания***

*Знать:* основные принципы, функции и приемы менеджмента; принципы построения организационных структур и распределение функций управления;

*Уметь:* выполнять организационные работы по разработке и реализации управленческих решений;

*Владеть:* способностью работать в коллективе в качестве руководителя.

***ПКС-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания***

*Знать:* структуру, функциональные подразделения, должностные позиции и обязанности работников предприятий сферы гостеприимства;

*Уметь:* набирать, отбирать и оценивать персонал предприятий сферы гостеприимства, распределять обязанности в соответствии с имеющимися ресурсами предприятия;

*Владеть:* соответствующим теоретическим и практическим инструментарием управления соответствующими направлениями деятельности предприятий сферы гостеприимства.

**Место дисциплины в структуре** Основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление гостиничным бизнесом»:

*Менеджмент предприятий гостеприимства* - дисциплина является частью модуля организации и сопровождения операционной деятельности, включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. Дисциплина изучается на 3 курсе очной и заочной форм обучения, по итогам курса студентами сдается 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>                 |
|--------------------|---|---------------------------------------|---|
| ОПК-4              | Маркетинг и технологии продаж в гостиничном бизнесе | Менеджмент предприятий гостеприимства | Управление персоналом гостиничных предприятий |
| ПКС-1              |   |                                       | Управление качеством гостиничных услуг        |



**Объем дисциплин** в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

| курс                 | количество ЗЕ /<br>объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |         | часы на<br>итоговый<br>контроль | Форма кон-<br>троля |
|----------------------|--------------------------------|-----|-------------------------------|--------|-----|---------|---------------------------------|---------------------|
|                      |                                |     | Лекц.                         | Практ. | КСР | Самост. |                                 |                     |
| Очная форма обучения |                                |     |                               |        |     |         |                                 |                     |
| 3                    | 3                              | 108 | 16                            | 32     | 10  | 49,75   | 0,25                            | Зачет<br>с оценкой  |

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Тематический план (очная форма обучения)

| Темы  | Количество часов      |                        |                      |     |    |                      | Самостоят.<br>работа |
|---|-----------------------|------------------------|----------------------|-----|----|----------------------|----------------------|
|   | Аудиторные занятия    |                        |                      |     |    | Самостоят.<br>работа |                      |
|   | Всего ауди-<br>торных | в том числе            |                      |     |    |                      |                      |
| Лек-<br>ции   |                       | Практ.<br>заня-<br>тия | Лаб.<br>заня-<br>тия | КСР |    |                      |                      |
| 1. Функции, принципы и методы менеджмента гостиничного предприятия          | 2                     | 2                      |                      |     |    | 4,75                 |                      |
| 2. Стратегическое планирование в гостиничном бизнесе                        | 9                     | 2                      | 5                    |     | 2  | 10                   |                      |
| 3. Текущее планирование в гостиничном предприятии                           | 9                     | 2                      | 5                    |     | 2  | 10                   |                      |
| 4. Формы управления гостиничными предприятиями                              | 10                    | 2                      | 6                    |     | 2  | 5                    |                      |
| 5. Виды управленческих решений в гостиничном бизнесе и методы их разработки | 16                    | 4                      | 10                   |     | 2  | 10                   |                      |
| 6. Основы управления персоналом гостиничного предприятия.                   | 12                    | 4                      | 6                    |     | 2  | 10                   |                      |
| Иная контактная работа  | 0,25                  |                        |                      |     |    |                      |                      |
| Итого часов   | 58,25                 | 16                     | 32                   |     | 10 | 49,75                |                      |
| Форма контроля  | Зачет с оценкой       |                        |                      |     |    |                      |                      |
| Итого по дисциплине   | 108 часов / 3 ЗЕТ     |                        |                      |     |    |                      |                      |

### Содержание разделов дисциплины

#### 1. Введение в менеджмент. Функции, внешняя и внутренняя среда организации.

Менеджмент как вид деятельности. Развитие менеджмента в прошлом и настоящем. Опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России. Цели и задачи управления предприятием туристской индустрии. Функции менеджмента. Принципы менеджмента. Методы менеджмента.

***Тема 2. Стратегическое планирование в гостиничном бизнесе.***

Внутренняя и внешняя среда бизнеса. Содержание понятия «стратегический менеджмент», «миссия», «стратегия». Процесс стратегического управления предприятия туристской индустрии: формулировка миссии, определение долгосрочных и краткосрочных целей развития, анализ внешней и внутренней среды, разработка стратегий. Основные элементы стратегического планирования предприятия гостиничной индустрии.

***Тема 3. Текущее планирование в гостиничном предприятии.***

Планирование себестоимости услуг в системе гостеприимства. Текущие финансовые планы. План маркетинга. Планирование потребности в персонале. Процедура разработки и утверждения планов на предприятиях гостиничной индустрии.

***Тема 4. Формы управления гостиничными предприятиями.***

Вопросы создания предприятий гостиничной индустрии. Российский и зарубежный опыт проектирования организационных структур управления предприятиями гостиничной индустрии. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества.

***Тема 5. Виды управленческих решений в гостиничном бизнесе и методы их разработки.***

Система коммуникаций и их роль в совершенствовании управления предприятием гостиничной индустрии. Сущность и содержание стадий принятия управленческих решений. Методы принятия решений. Использование групповых методов выработки вариантов решений.

***Тема 6. Основы управления персоналом гостиничного предприятия.***

Стиль руководства и имидж (образ) менеджера. Организация труда менеджера. Организация контроля за деятельностью подчиненных. Использование менеджером мотивационных концепций управления персоналом. Мотивы, стимулы и вознаграждения за труд. Изучение степени внутреннего удовлетворения трудом работников. Взаимоотношения работников в коллективе.

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

#### *Темы для самостоятельного изучения*

Дисциплина «Менеджмент предприятий гостеприимства» 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.

| <b>Наименование темы</b>   | <b>Тематика самостоятельных работ</b>  |
|--|--|
| 1. Функции, принципы и методы менеджмента гостиничного предприятия | Системный подход и его роль в развитии менеджмента.<br>Туризм как отрасль экономики страны.<br>Спрос и факторы спроса в сфере гостеприимства.<br>Предложение и факторы, определяющие предложение в сфере гостеприимства.<br>Проблемы развития рынка услуг России в сфере гостеприимства.   |
| 2. Стратегическое планирование в гостиничном бизнесе               | Основные этапы выработки стратегий и их виды.<br>Управление реализацией стратегии предприятий.<br>Управление развитием устойчивого туризма.<br>Разработка программы развития туризма и сферы гостеприимства в регионе.<br>Роль региональных органов власти в развитии международного туризма.  |
| 3. Текущее планирование в гостиничном предприятии                  | Выбор вида деятельности фирмы и определение региона предпринимательской деятельности.<br>Исследование рынков сбыта гостиничных услуг.<br>Анализ конкуренции на рынке гостиничных услуг.<br>План маркетинга.<br>План производства гостиничного продукта.<br>Планирование работы персонала.<br>Правовое обеспечение деятельности гостиничного предприятия.<br>Управление рисками.<br>Финансовый план.<br>Разработка инновационной программы менеджера предприятия. |
| 4. Формы управления гостиничными предприятиями                     | Государственное регулирование.<br>Организационные схемы управления предприятием.<br>Национальные стили деловых отношений.<br>Налаживание взаимовыгодного сотрудничества.   |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Организационные структуры управления предприятием сферы гостеприимства.</p> <p>Управленческий механизм сотрудничества с поставщиками услуг.</p> <p>Управление качеством.</p> <p>Маркетинг гостиницы.</p> <p>Вертикальная и горизонтальная интеграция в сфере гостеприимства.</p>  |
| 5. Виды управленческих решений в гостиничном бизнесе и методы их разработки | <p>Использование групповых методов выработке вариантов решений в менеджменте.</p> <p>Истоки деловых конфликтов и их роль в процессе управления.</p> <p>Контроль в системе менеджмента.</p>   |
| 6. Основы управления персоналом гостиничного предприятия.                   | <p>Общие требования к деятельности менеджера.</p> <p>Качество управленческих решений.</p> <p>Самоменеджмент как саморазвитие менеджера.</p> <p>Анализ качества работы в менеджменте.</p> <p>Роль человеческих ресурсов в менеджменте.</p> <p>Психология менеджмента.</p> <p>Управление конфликтами на предприятии.</p> <p>Формальное и неформальное управление.</p> <p>Создание системы мотивации труда на предприятии.</p> <p>Функции и обязанности руководителя предприятия.</p> |

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) | ответ правильный, полный, представлены все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулиров- | ответ правильный, в целом полный, но не представлена 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или | ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть | ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второ- | ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект |

|                       |  |  |   |   |  |   |
|-----------------------|--|--|---|---|--|---|
|                       | исследования и выводов, корректность формулировок) | ки корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке  | есть незначительные погрешности в 2 формулировках характеристики и/или выводов  | 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах   | степенных, и/или есть 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах  | 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 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 И ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

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

| Код компетенции | Содержание компетенции  |
|-----------------|---|
| ОПК-4           | Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания |
| ПКС-1           | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом 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 её части) | Оценочные средства по этапам формирования компетенций |                                 |                                 | Способ контроля    |
|---|--|---|---------------------------------|---------------------------------|--------------------|
|   |  | текущий контроль по дисциплине                        | рубежный контроль по дисциплине | итоговый контроль по дисциплине |                    |
| 1. Введение в менеджмент. Функции, внешняя и внутренняя среда организации     | ОПК-4  | опрос   | контрольная работа              |                                 | устно<br>письменно |
| 2. Стратегический менеджмент.   | ПКС-1  | дискуссия   | контрольная работа              |                                 | устно<br>письменно |
| 3. Текущее планирование   | ОПК-4<br>ПКС-1                                   | дискуссия   | контрольная работа              |                                 | устно<br>письменно |
| 4. Формы управления предприятиями туристской индустрии.                       | ОПК-4<br>ПКС-1                                   | дискуссия   | контрольная работа              |                                 | устно<br>письменно |
| 5. Виды управленческих решений в туристской индустрии и методы их разработки. | ОПК-4<br>ПКС-1                                   | дискуссия   | контрольная работа              |                                 | устно<br>письменно |
| 6. Основы управления персоналом туристского предприятия.                      | ОПК-4<br>ПКС-1                                   | дискуссия   | контрольная работа              |                                 | устно<br>письменно |

#### Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (ОПК-4, ПКС-1) происходит в три этапа:

ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ПКС-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания

| Наименование этапов формирования компетенций | Содержание этапов  | Перечень компетенций  |
|--|--|---|
| Когнитивный этап                             | Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины:<br>теоретические основы понятия и особенности туристической деятельности, сферы сервиса и системы обслуживания в туризме | ОПК-4 способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности<br><br>ПКС-1 способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентиро- |
| Прикладной этап                              | Формирование представлений и умений, связанных со структурой сервиса и обслуживания в туристской индустрии, характеристики и классификации видов деятельности в туризме                |   |
| Демонстрационный этап                        | Формирование умений, связанных с организацией и реализацией туристической сервисной деятельности и обслуживания  |   |

### 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 недостаточны             | 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          | корректны                 | недостаточно                       | отсутствуют или                                   |

|              |  |           |             |
|--------------|--|-----------|-------------|
| формулировок |  | корректны | 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 71% правильных ответов от общего количества тестов |
| «удовлетворительно»    | Не менее 60% правильных ответов от общего количества тестов |
| «не удовлетворительно» | Менее 60% 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

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.

Примеры тестовых заданий:

*1. Кем были сформулированы основные пять общих функций менеджмента:*

1. А. Файолем;
2. Ф. Котлером;
3. Ф. Тейлором;
4. Э. Мэйо.

*2. Школой менеджмента, в которой был представлен первый систематизированный подход в истории управленческой мысли, является*

1. школа человеческих отношений
2. административная школа



3. школа научного управления
4. процессный подход

3. В развитие какой школы менеджмента внес свой вклад А. Маслоу?

1. школы человеческих отношений
2. административной школы
3. школы научного управления
4. процессного подхода.

4. Часть социально-экономической системы, на которую направлено управленческое воздействие, называется:

1. субъект управления;
2. система управления;
3. объект управления;
4. менеджмент.

5. Функция менеджмента, задачей которой является разработка планов, определяющих будущее состояние экономической системы, путей, способов и средств его достижений, называется

1. организация;
2. мотивация;
3. планирование;
4. контроль.

#### Итоговый контроль по дисциплине

**Итоговый контроль** проводится в форме зачета с оценкой.

Допуск к экзамену получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях и выполнявших домашние задания.

*Вопросы для итоговой аттестации*

1. Внутренняя и внешняя среда бизнеса.
2. Вопросы создания предприятий индустрии гостеприимства.
3. Использование групповых методов выработки вариантов решений.
4. Использование менеджером мотивационных концепций управления персоналом.
5. Менеджмент как вид деятельности.
6. Методы менеджмента.
7. Мотивы, стимулы и вознаграждения за труд.
8. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества.
9. Общие требования к деятельности менеджера. Качество управленческих решений.
10. Опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России
11. Организация контроля за деятельностью подчиненных.

12. Организация труда менеджера.
13. План маркетинга.
14. Планирование потребности в персонале.
15. Планирование себестоимости услуги. Текущие финансовые планы.
16. Принципы менеджмента.
17. Процедура разработки и утверждения планов гостиничных предприятий.
18. Процесс стратегического управления предприятия индустрии гостеприимства: формулировка миссии, определение долгосрочных и краткосрочных целей развития, анализ внешней и внутренней среды, разработка стратегий
19. Психология менеджмента.
20. Развитие менеджмента в прошлом и настоящем
21. Российский и зарубежный опыт проектирования организационных структур управления предприятиями индустрии гостеприимства.
22. Система коммуникаций и их роль в совершенствовании управления предприятием индустрии гостеприимства.
23. Содержание понятия «стратегический менеджмент», «миссия», «стратегия
24. Создание системы мотивации труда на предприятии.
25. Стиль руководства и имидж (образ) менеджера.
26. Сущность и содержание стадий принятия управленческих решений. Методы принятия решений.
27. Управление конфликтами на предприятии.
28. Формальное и неформальное управление.
29. Функции менеджмента.
30. Цели и задачи управления предприятием индустрии гостеприимства.

### Критерии оценки знаний студентов на экзамене (Экзамене)

#### 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 зада- | 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. |

|  |  |      |  |
|--|--|------|--|
|  |  | ний. |  |
|--|--|------|--|

## 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 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<br>или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках  | 2    |
|                            |   | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках<br>и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки   | 1    |
|                            |   | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках<br>и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более;<br>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;<br>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<br>или допущена 1 фактическая неточность  | 1    |
|                            |   | допущены 2 фактические неточности<br>и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки<br>и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа  | 0,5  |
|                            |   | допущены 3 фактические неточности<br>и/или 1 грубая фактическая ошибка<br>и/или 3 негрубые фактические ошибки<br>и/или фактический материал не представлен   | 0    |
| 4                          | Аргументированность   | все утверждения обоснованы, ошибок нет<br>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;<br>или ответ не обоснован  | 0    |
| Максимальный балл за ответ |   |  | 5    |

**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 «Менеджмент предприятий гостеприимства» 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, дискуссия, 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 или тестирования);

Итоговая форма контроля – зачет с оценкой. Форма проведения зачета: устный – по билетам, либо тестирование, либо защита бизнес-проекта. 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:

| № 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     | 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  |
| 3     | Контрольная работа   | Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу   | Комплект контрольных заданий по вариантам  |
| 4     | 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 |

|   |                  |   |  |
|---|------------------|---|--|
| 5 | 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   |
| 6 | 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 | Экзамен, 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» - практико-ориентированными заданиями.               | Комплект вопросов к Экзамену, экзамену |

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература:

1. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 366 с.: табл.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-07713-1: Б.ц.
2. Гостиничный менеджмент: учеб. пособие для вузов/ [Н. А. Платонова [и др.] ; под ред. А. А. Федулина; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - 2-е изд., стер.. - Москва: КНОРУС, 2016. - 426 с.: ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 424-426 (67 назв.).

### Дополнительная литература

1. 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.
2. Зайцева Н. А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов/ Н. А. Зайцева. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 286, [1] с.: ил. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 283-284. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9564-6: 12377.10, р.
3. Менеджмент [Электронный ресурс]: учеб. для бакалавров / Е. В. Песоцкая [и др.]. ; под ред. А. Н. Петрова, 2012. - 645 с. (ЭБС Кантиана).
4. Скобкин С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 422 с.. - (Бакалавр. Академический курс). - Лицензия до 31.12.2019. - ISBN 978-5-534-04473-7: Б.ц.

## 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](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>
18. Библиотека БФУ им. И. Канта – <http://lib.kantiana.ru>
19. Университетская библиотека онлайн – <http://www.biblioclub.ru>
20. Научная электронная библиотека – <https://elibrary.ru>
21. Российская государственная библиотека – <http://www.rsl.ru>

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

| 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:<br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– установление критериев | Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения | Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования                          |



| Этапы деятельности   | Содержание деятельности  |  |
|--|--|--|
|  | Преподаватель  | Студент  |
| оценки результата и процесса   |  |  |
| 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. | Участствует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования |

Целями освоения дисциплины являются: освоение студентами базовых и дополнительных знаний для комплексного изучения дисциплин по своей специальности; формирование основ понимания главных экономических законов и предпринимательских процессов; подготовка квалифицированных специалистов в профессиональной среде.

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 рекомендации по применению теоретических моделей. 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 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

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 |
|-------------------------|---|--|
| 205                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>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 флипчотом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчотом, 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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«МОДУЛЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

для студентов **2 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....   | 4  |
| 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ.....  | 6  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                | 12 |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                      | 12 |
| 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 ..... | 29 |



## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### **1.1. 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 гостиничном 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 гостиничном 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 гостиничной деятельности.

Задачи изучения блока.

- - изучение основных методик использования компьютерных и информационных технологий в офисной деятельности.
- - овладение основными приемами использования офисного оборудования.

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по модулю, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код компетенции | Результаты освоения образовательной программы  | Результаты обучения по дисциплине  |
|-----------------|--|--|
| УК-1            | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможности получения новых знаний с использованием современных информационных технологий</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать современное программное обеспечение и сеть Интернет для решения профессиональных задач.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современным программным обеспечением для профессиональной деятельности</li> </ul> |
| ОПК-1           | Способен применять технологические новации и современное программное обеспе-   | <p><i>Знать</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• современные информационно - коммуникационные технологии</li> <li>• основные приемы и способы работы с</li> </ul>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>чение в сфере гостеприимства и общественного питания</p> | <p>компьютером как средством управления информацией</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• современные офисные программы для создания отчетов, презентаций и публикаций.</li> </ul> <p><i>Уметь</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• решать стандартные задачи профессиональной деятельности с применением ИКТ и с учетом основных требований информационной безопасности</li> <li>• работать с информацией из различных источников, в том числе и в глобальных компьютерных сетях</li> <li>• использовать офисные технологии для профессиональной деятельности</li> <li>• работать совместно над задачами в области информационных технологий в туризме</li> </ul> <p><i>Владеть</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• способами решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением ИКТ</li> <li>• приемами работы с компьютером, в том числе в глобальных компьютерных сетях</li> <li>• современным программным обеспечением для подготовки научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований</li> </ul> |
|--|---|--|

### 1.3. Указание места 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.

## 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ

Объем модуля в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по блокам, входящим в модуль.

| курс   | количество зачетных единиц/объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |         | часы на итоговый контроль | Форма контроля |
|--|--|-----|-------------------------------|--------|-----|---------|---------------------------|----------------|
|  |  |     | лекц.                         | лабор. | КСР | самост. |                           |                |
| <i>«Теоретические основы информатики и информационных технологий в гостиничной деятельности»</i> |  |     |                               |        |     |         |                           |                |
| 2  | 3                                      | 108 | 38                            |        | 8   | 61,75   | 0,25                      | зачет          |
| <i>«Практикум по информатике и информационным технологиям в гостиничной деятельности»</i>        |  |     |                               |        |     |         |                           |                |
| 2  | 3                                      | 108 |                               | 44     | 8   | 55,65   | 0,35                      | экзамен        |
| <i>«Офисные технологии»</i>  |  |     |                               |        |     |         |                           |                |
| 2  | 3                                      | 108 | 10                            | 20     | 8   | 69,75   | 0,25                      | допуск         |
| <b><i>ИТОГО по «Модулю информационных технологий»</i></b>  |  |     |                               |        |     |         |                           |                |
| 2  | 9                                      | 324 | 48                            | 64     | 24  | 187,15  | 0,85                      |                |

Содержание блоков, входящих в модуль структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

*Тематический план блока «Теоретические основы информатики и информационных технологий в гостиничной деятельности»*

| Наименование и краткое содержание разделов и тем блока. | Всего (часы) | В том числе  |             |
|---|--------------|--|-------------|
|   |              | Контактная работа (во взаимодействии с преподавателем), часы | Сам. Работа |
|   |              |  |             |

|   |       | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельной работы |       |
|---|-------|--------------------------|---------------------------|---------------------------------|-------|
| 1. История развития вычислительной техники                                  | 10,75 | 2                        |                           | 2                               | 6,75  |
| 2. Устройство и принципы работы персонального компьютера.                   | 9     | 4                        |                           |                                 | 5     |
| 3. Системы счисления. Кодирование.  | 10    | 4                        |                           | 1                               | 5     |
| 4. Программные средства реализации информационных процессов. ДОС и Виндоуз  | 10    | 4                        |                           | 1                               | 5     |
| 5. Файлы и каталоги на дисках.  | 10    | 4                        |                           | 1                               | 5     |
| 6. Алгоритмизация и программирование. Языки программирования.               | 10    | 4                        |                           | 1                               | 5     |
| 7. Хранение информации на внешних носителях.                                | 10    | 4                        |                           | 1                               | 5     |
| 8. Программы обслуживания. Архиваторы и антивирусные программы.             | 10    | 4                        |                           | 1                               | 5     |
| 9. Понятие об локальных и глобальных сетях. Проводные и беспроводные сети   | 7     | 2                        |                           |                                 | 5     |
| 10. ИНТЕРНЕТ. Протоколы TCP/IP. Служба DNS.                                 | 7     | 2                        |                           |                                 | 5     |
| 11. Электронная почта. Обмен мгновенными сообщениями Удаленный доступ.      | 7     | 2                        |                           |                                 | 5     |
| 12. Понятие об экономических и правовых аспектах информационных технологий. | 7     | 2                        |                           |                                 | 5     |
| Иная контактная работа  | 0,25  |                          |                           |                                 |       |
| Всего часов   | 108   | 38                       |                           | 8                               | 61,75 |
| Итого   | 108   |                          |                           |                                 |       |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация                              | зачет |                          |                           |                                 |       |

*Тематический план блока «Практикум по информатике и информационным технологиям в гостиничной деятельности»*

| Наименование и краткое содержание разделов и тем блока. | Всего (часы) | В том числе  |             |
|---|--------------|--|-------------|
|   |              | Контактная работа (во взаимодействии с преподавателем), часы | Сам. Работа |
|   |              |  |             |

|   |         | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельно работы |       |
|---|---------|--------------------------|---------------------------|--------------------------------|-------|
| 1. Подготовка презентаций с помощью Power Point | 23,65   |                          | 6                         | 4                              | 13,65 |
| 2. Текстовый редактор Word                      | 44      |                          | 20                        | 2                              | 22    |
| 3. Электронная таблица Excel                    | 40      |                          | 18                        | 2                              | 20    |
| Иная контактная работа                          | 0,35    |                          |                           |                                |       |
| Всего часов                                     | 108     |                          | 44                        | 8                              | 55,65 |
| Итого   | 108     |                          |                           |                                |       |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация  | экзамен |                          |                           |                                |       |

*Тематический план блока «Офисные технологии»*

| Наименование и краткое содержание разделов и тем блока. | Всего (часы) | В том числе  |                           |                                |             |
|---|--------------|--|---------------------------|--------------------------------|-------------|
|   |              | Контактная работа (во взаимодействии с преподавателем), часы |                           |                                | Сам. Работа |
|   |              | Занятия лекционного типа                                     | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельно работы |             |
| Введение. Офисные технологии                            | 11,75        | 1  |                           | 1                              | 9,75        |
|   | 14           | 1  | 2                         | 1                              | 10          |
| 1. Компьютер - основа офиса                             |              |  |                           |                                |             |
| 2. Офисные коммуникации.                                | 19           | 2  | 4                         | 1                              | 12          |
| 3. Офисные принадлежности.                              | 20           | 2  | 6                         | 2                              | 10          |
| 4. Стандартные офисные приложения                       | 24           | 2  | 6                         | 2                              | 14          |
| 5. Поддержка совместного доступа к ресурсам             | 19           | 2  | 2                         | 1                              | 14          |
| Иная контактная работа                                  | 0,25         |  |                           |                                |             |
| Всего часов   | 108          | 10   | 20                        | 8                              | 69,75       |
| Итого   | 108          |  |                           |                                |             |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация          | допуск       |  |                           |                                |             |

*Содержание основных разделов блока «Теоретические основы информатики и информационных технологий в гостиничной деятельности»*

| № п/п | Наименование темы   | Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме   |
|-------|---|---|
| 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, Paint. 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 бес-               | Информационно-вычислительные сети. Состав оборудования, виды сетей. Оборудование локальных сетей. Ме-   |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    | проводные сети  | тоды 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 гостиничной деятельности»*

| № 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                      | Создание, открытие и сохранение документов в Word, форматы сохранения doc, docx, txt, rtf. Перемещение внутри документа в Word, выделение и удаление текста, поиск и замена, проверка орфографии и грамматики, автозамена. Гарнитур и размеры шрифта в Word, формат по образцу, вставка специальных символов и знаков. Понятие абзаца в Word, выравнивание абзаца, табуляция, отступы, оформление и заливка абзацев. Использование, создание и изменение стилей в Word Многоколоночный текст в Word. Разделы и колоннотитулы Создание и редактирования таблиц в Word Маркированные, нумерованные и многоуровневые спис- |



|   |                           |   |
|---|---------------------------|---|
|   |                           | ки. Создание серийных писем методом слияния в Word. Вставка рисунков, рисование в документе Word. Графические текстовые эффекты, построение диаграмм. Сноски и оглавление документа в Word.   |
| 3 | Электронная таблица Excel | Основные элементы Excel. Книга, лист, ячейка. Типы и форматы данных. Текстовые и числовые последовательности. Абсолютная и относительная адресация ячеек Excel. Имена ячеек и массивов. Математические, статистические и логические функции в Excel. Функции работы с базами данных в Excel. Функции ссылок и массивов в Excel. Диаграммы в Excel. Решение уравнений и систем уравнений в Excel методом «Поиск решения». Макросы в Excel. Формы, как элементы управления Excel. |

*Содержание разделов и тем блока «Офисные технологии»*

| <b>Наименование темы</b>  | <b>Содержание темы</b>   |
|---------------------------|--|
| Компьютер – основа офиса. | Цели и назначение компьютерного оборудования .<br>Цели и назначение программного обеспечения.<br>Основные типы оборудования, используемого на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.<br>Основные типы программного обеспечения, используемого на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.<br>Периферийные устройства. Принтеры<br>Периферийные устройства. Многофункциональные устройства<br>Периферийные устройства. Сканеры<br>Периферийные устройства. Ксерокс. |
| Офисные коммуникации.     | Телефоны и факсы.<br>Офисные АТС их виды<br>IP телефония<br>Локальные сети<br>Виды сетей<br>Сетевое оборудование   |
| Офисные принадлежности.   | Презентационное оборудование<br>Проекторы и их виды<br>Интерактивные доски<br>Уничтожение документов. Шредер. Их виды<br>Брошюровка документов.  |

|  |  |
|--|--|
| Стандартные офисные приложения.          | Современные офисные информационные технологии.<br>Средства MS Office: MS Word, Электронная таблица. MS Excel, MS Outlook. Обмен корреспонденцией с помощью электронной почты<br>MS OneNote. Создание заметок<br>Программные средства создания презентаций MS PowerPoint.<br>Верстка больших документов. MS Publisher .   |
| Поддержка совместного доступа к ресурсам | Практическое использование Интернет в индустрии гостеприимства и туризма.<br>Электронные каталоги гостиничных услуг по странам и направлениям.<br>Получение страноведческой информации, оперативного прогноза погоды, расписания транспорта, получение тарифов гостиниц, ресторанов и других туристских услуг.<br>Технологии разработки сайтов.<br>Примеры Интернет - страниц представительств предприятий индустрии гостеприимства и туризма.<br>Создание собственной учетной записи в Dropbox и Google |

*Тематика самостоятельных работ*

| № п/п | Наименование темы   | Тематика самостоятельных работ   |
|-------|---|--|
| 1     | История развития вычислительной техники                                 | Механические машины. Машина Паскаля. Работы Лейбница.. Арифмометр. Логарифмическая линейка. 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.  |

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

- электронные образовательные ресурсы БФУ им.И.Канта ( [lms-3.kantiana.ru](http://lms-3.kantiana.ru/) / [brs.kantiana.ru](http://brs.kantiana.ru/)).

- материалы лекций

- материалы практических занятий

- учебно-методическая литература
- информационные ресурсы «Интернета»
- методические рекомендации и указания
- фонды оценочных средств.

#### 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 Модуля информационных технологий

| 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 (начальный)               | владеет знаниями об эффективном управлении ресурсами гостиничной компании с применением информационных технологий, знает отечественное и зарубежное программное обеспечение для гостиничной деятельности. | Устный опрос, дискуссия, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5. |
|   | Деятельностный (основной)                 | Получает исходные данные для выполнения практического задания в том числе из глобальной сети, способен их обрабатывать с применением информационных технологий.   | Контрольная работа, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.      |
|   | Контрольно-корректировочный (завершающий) | Умение ориентироваться и применять полученные знания в нестандартных ситу-  | Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине.<br>Критерии оценки:  |

|   |                             |   |  |
|---|-----------------------------|---|--|
|   |                             | ациях, осуществлять прогноз и моделирование деятельности предприятия, разработка сценариев его развития с использованием современных информационных технологий.   | полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5.               |
| ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания | Ориентировочный (начальный) | знает основное программное обеспечение для работы гостиниц, знает основы работы в глобальных компьютерных сетях для гостиничной деятельности.   | Устный опрос, дискуссия, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.                                     |
|   | Деятельностный (основной)   | получает исходные данные с использованием современных технологий в том числе из сети Интернет для разработки стратегических и программных документов развития предприятий сферы туризма. Использует для этих целей современное программное обеспечение. | Устный опрос, дискуссия, подготовка презентации, творческое задание. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5. |
|   | Контрольно-                 | применение получен-   | Подготовка и за-   |

|  |                                |   |  |
|--|--------------------------------|---|--|
|  | корректировочный (завершающий) | ных знаний в области информационно-коммуникационных технологий для разработки проектов, программ, стратегий, направленных на повышение эффективности работы гостиниц. | щита итогового проекта по дисциплине.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5. |
|--|--------------------------------|---|--|

### Итоговый контроль по дисциплине

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

1. присутствие на лекциях;
2. выполнение и защита всех лабораторных работ (научные сообщения, выполнение творческих заданий, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса);
3. Успешное прохождение этапов установленного контроля.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по модулю является **экзамен, зачет с оценкой и зачет** по блокам, входящим в модуль, а именно *«Теоретические основы информатики и информационных технологий в гостиничной деятельности» (зачет), «Практикум по информатике и информационным технологиям в гостиничной деятельности» (экзамен), «Офисные технологии» (допуск к экзамену).*

Итоговый контроль по блокам служит для оценки работы студента в течение модуля 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.

По итогам экзамена выставляются оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», по итогам зачета выставляется оценка по шкале: «зачтено», «не зачтено».

Оценка выставляется по данным БРС БФУ им. Канта.

### **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 «Модуль информационных технологий» 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 (презентация);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам выполнения и защиты лабораторных работ;
- 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 модулю проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Модуль информационных технологий» требованиям ФГОС ВО/СУОС по направлению подготовки "Гостиничное дело" в форме экзамена и зачета.

Отчетность проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения итоговой аттестации - выставление оценки по данным работы в семестре и выполнения рубежных контролей по данным БРС БФУ им. Канта или по тестированию.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса.

Форма проведения итоговой отчетности должна быть доведена до студентов.

***Вопросы к экзамену «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», «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, обрамление 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 редактирования 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»

### Оценочная шкала экзамена

|                      |         |        |                   |                     |
|----------------------|---------|--------|-------------------|---------------------|
| Итого баллов         | 85-100  | 70-84  | 55-69             | 54 - 0              |
| Соответствует оценке | отлично | хорошо | удовлетворительно | неудовлетворительно |

### Оценочная шкала зачета

|                      |          |            |
|----------------------|----------|------------|
| Итого баллов         | 55 – 100 | 54-0       |
| Соответствует оценке | зачтено  | Не зачтено |

### Критерии оценивания ответа студента на зачете

| №                          | Критерий  | Содержание ответа   | Балл |
|----------------------------|---|---|------|
| 1                          | Правильность содержания, корректность формулировок                          | ответ правильный, все формулировки корректны  | 40   |
|                            |   | или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках   | 20   |
|                            |   | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки   |      |
|                            |   | 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  | 20   |
|                            |   | ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных   | 10   |
|                            |   | 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  | 20   |
|                            |   | или допущена 1 фактическая неточность   |      |
|                            |   | допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа   | 10   |
|                            |   | 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  | 20   |
|                            |   | или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании   | 10   |
|                            |   | ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании  |      |
|                            |   | 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 |   |   | 100  |

### Шкала оценивания сформированности компетенций

«зачтено» выставляется студенту, который освоил основные этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть не ниже среднего.

«не зачтено» выставляется студенту, который не освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности низкий.

## **б. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

### **Пример тестовых и контрольных заданий**

**История развития вычислительной техники.**

| Текст вопроса                              | Варианты ответов                  |  |
|--|-----------------------------------|--|
| Абак - это                                 | Способ сложения                   |  |
|  | Древние счеты                     |  |
|  | Название манускрипта о математике |  |
|  | Название вычислительной машины    |  |
| Первую механическую счетную машину изобрел | Лейбниц                           |  |
|  | Бэббидж                           |  |
|  | Паскаль                           |  |
|  | Фон Нейман                        |  |

**Технические средства обработки информации**

|  |                    |  |
|--|--------------------|--|
| К внешним устройствам компьютера относятся | Принтер            |  |
|  | Оперативная память |  |
|  | Сканер             |  |
|  | Процессор          |  |

|  |         |          |
|--|---------|----------|
| Сопоставьте частоты процессоров Интел и их марки | 8 МГц   | 80386    |
|  | 33 МГц  | Pentium  |
|  | 3,0 ГГц | 8086     |
|  | 90 МГц  | Core i-7 |

### ИНТЕРНЕТ. Протоколы TCP/IP. Служба DNS

|                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| IP адреса бывают              | Местные и международные    |
|                               | Внешние и внутренние       |
|                               | Глобальные и локальные     |
|                               | Статические и динамические |
| Отметьте правильные IP адреса | 194.0.1.55                 |
|                               | 512.5                      |
|                               | 127.3.45                   |
|                               | 25.87.87.87                |
|                               | 271.3.68.44                |

### Понятие об экономических и правовых аспектах информационных технологий.

|                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| Open Source Soft это | Бесплатные программы       |
|                      | Программы с открытым кодом |
|                      | Нелицензионные программы   |
|                      | Пиратские программы        |
| FreeWare это         | Бесплатные программы       |
|                      | Программы с открытым кодом |
|                      | Нелицензионные программы   |
|                      | Пиратские программы        |

### 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 четвертом 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 четвертым 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 |  |
| Примеры тестовых заданий:   | <p><b>Устройство, которое, создаёт цифровую копию изображения объекта на компьютере</b></p> <p>а) мышь<br/>б) сканер<br/>в) <u>факс</u><br/>г) принтер</p> <p><b>В течение какого времени можно восстановить блог на ресурсе Google (после его удаления)?</b></p> <p>а) 4 месяца<br/>б) 3 месяца<br/>в) 2 месяца<br/>г) 1 <u>месяц</u></p> |
| Примеры тем для презентаций:  | <p>1. Системы электронного документооборота. Электронная подпись</p> <p>2. Охрана труда при работе на ПК</p>   |
| Перечень тем для рефератов:   | <p>1. Мобильные приложения управления бизнесом</p> <p>2. Обустройство офиса турагентства. Эргономика рабочего места.</p> <p>3. Сайты гостиниц Калининградской области.</p>   |
| 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><b>Что недопустимо в деловом письме:</b></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><b>Какая часть документа включает реквизит "подпись"?</b></p> <p>а) заголовочная часть документа;</p>  |



|                          |     |   |
|--------------------------|-----|---|
|                          |     | <p>б) содержательная часть документа;</p> <p><u>в) оформляющая часть документа;</u></p> <p>г) смысловая часть.</p>  |
| Примеры для презентаций: | тем | <p>1. Мультимедиа офисная техника</p> <p>2. Виды сейфов</p>   |
| Перечень для рефератов:  | тем | <p>1. Информационно-поисковые системы</p> <p>2. Облачные хранилища</p>  |
| Примеры стовых заданий:  | те- | <p><b>Какое количество информации вмещали в себя первые флешки для широкой продажи:</b></p> <p>а) 360 килобайт</p> <p>б) 65 мегабайт</p> <p>в) <u>64 мегабайт</u></p> <p>г) 1 гигабайт</p> <p><b>Что такое ламинаторы?</b></p> <p>а) машины для копирования документов</p> <p>б) машины, для печати документов</p> <p>в) <u>машины для защиты документов от влаги, пыли</u></p> <p>г) машины, для уничтожения документов</p> <p><b>Шрёдер – это:</b></p> <p>а) механическое устройство для пробивания отверстий в бумаге</p> <p>б) это внешнее периферийное устройство компьютера, предназначенное для вывода текстовой или графической информации</p> <p>в) <u>измельчитель, кромсатель</u></p> <p>г) современное средство отображения видеоинформации</p> |
| Примеры для презентаций: | тем | <p>3. Устройство ПК</p> <p>4. Периферийные устройства</p> <p>5. Офисные АТС</p>   |
| Перечень для рефератов:  | тем | <p>3. Создание сетевых анкет</p> <p>4. Фотокопиральные машины, ризографы</p> <p>5. Экспертные системы и искусственный интеллект</p>   |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Групповое творческое задание: | Задание 2. Разработка системы документооборота турфирмы (деловая игра, работа в малых группах)  |
| Примеры тестовых заданий:     | <p>1. Распределите виды вирусов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) по среде обитания</li> <li>2) по принципу функционирования <ol style="list-style-type: none"> <li>а) загрузочные</li> <li>б) самошифрующиеся</li> <li>в) файло-загрузочные</li> <li>г) загрузочные, файловые</li> <li>д) отдыхающие</li> <li>е) мутирующие</li> <li>ё) сетевые</li> <li>ж) вирусы-рефлекторы</li> </ol> </li> <li>з) троян</li> <li>и) вирусы-невидимки</li> <li>к) сетевые</li> <li>л) документные</li> </ol> <p>2. Такие «измельчители» делятся на различные виды. Определите вид. 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:  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Информационная система по внешнеполитическим вопросам Министерства иностранных дел РФ</li> <li>2. Сайты гостиниц Калининградской области</li> </ol>   |
| 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: | Определить оптимальное техническое оснащение офиса небольшой гостиницы.   |

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

Каждая форма контроля по блоку 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. 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 – 5-7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.</p> | Темы рефератов (докладов).                               |
| 2     | Групповое творческое задание, тренинг | Совместная деятельность группы обучающихся под руководством преподавателя с целью актуализации изучаемого материала. Позволяет оценивать умение работать в кол-  | Тема (проблема), концепция, ожидаемый результат по игре. |

|    |                          |  |  |
|----|--------------------------|--|--|
|    |                          | лективе и развивает креативные навыки, необходимые в дальнейшей профессиональной деятельности.   |  |
| 3  | Устный опрос, дискуссия  | 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.                        |
| 4  | Защита итогового проекта | Проводится во время зачета. Позволяет оценить уровень освоения компетенций по дисциплине (ориентировочный (начальный); деятельностный (основной), контрольно-корректировочный (завершающий)).  | Темы итогового проекта.                                      |
| 5. | Зачет по вопросам        | 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**

### **Нормативные документы:**

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ Об информации, информационных технологиях и о защите информации.  
<http://www.rg.ru/2006/07/29/informacia-dok.html>
2. Закон о туризме. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года №132.  
[http://bishelp.ru/zakon/mb/fz132\\_o\\_turizme.php](http://bishelp.ru/zakon/mb/fz132_o_turizme.php)
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями, внесенными федеральными законами от 25.11.2009 № 266-ФЗ, от 27.12.2009 363-ФЗ, от 28.06.2010 123-ФЗ, от 27.07.2010 № 204-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 29.11.2010 № 313-ФЗ, от 23.12.2010 № 359-ФЗ, от 04.06.2011, № 123-ФЗ, от 25.07.2011 № 261-ФЗ).

### **Основная литература:**

1. Кудинов, Ю. И. Основы современной информатики: учебное пособие / Ю. И. Кудинов, Ф. Ф. Пашенко. — 5-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2018. — 256 с. — ISBN 978-5-8114-0918-1. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/107061>
2. Журавлев, А. Е. Информатика. Практикум в среде Microsoft Office 2016/ А. Е. Журавлев. — Санкт-Петербург: Лань, 2020. — 124 с. — ISBN 978-5-8114-5516-4. — Текст :

- электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/149339>
3. Серогодский, В. В. Microsoft Office 2016 / Office 365. Полное руководство : руководство / В. В. Серогодский, А. П. Тихомиров, Д. П. Сурин. — Санкт-Петербург : Наука и Техника, 2017. — 448 с. — ISBN 978-5-94387-744-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/101551>
  4. Корнеев И. К. Информационные технологии в работе с документами. [Основы информационных технологий, технические средства информационных технологий, информационные технологии в архивном деле, технологии архивного хранения документов] [Электронный ресурс] : учеб. для вузов / И. К. Корнеев, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 297 с.
  5. Хадиуллина Р. Р. Информатика и информационные технологии в гостиничной деятельности [Текст] : учебно-методическое пособие / Р. Р. Хадиуллина, 2017. - 1 on-line, 164 с.

### **Дополнительная литература:**

1. Лыгина Н. И. Информатика [Текст] : учебное пособие / Н. И. Лыгина, О. В. Лауферман, 2017. - 1 on-line, 84 с.
2. Логунова, О. С. Информатика. Курс лекций : учебник / О. С. Логунова. — 2-е изд., испр. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 148 с. — ISBN 978-5- 8114-3266-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/110933>
3. Есаулова, С. П. Информационные технологии в туристической индустрии: учеб. пособие/ С. П. Есаулова. - М.: Дашков и К°, 2011 . - 151, [1] с. - Библиогр.: с. 144-146 и в подстроч. прим.. - ISBN 978-5-394-01092-7: 124.00, 124.00, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.№6
4. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. I и II. М.: Советский спорт, 2000, читальный зал №6 (1 экз.).
5. Информационное обеспечение туризма [Текст] : учеб. для вузов / Н. С. Морозова [и др.], 2014. - 286 с.

## **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

В учебном плане по дисциплине «Модуль информационных технологий» 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 опрос, дискуссия, контрольная работа, выполнение творческого задания, для итогового контроля – подготовка и защита итогового проектного задания.

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.

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 методами, 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.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

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. Сайт электронных ресурсов и учебников URL: <http://www.intuit.ru>

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

- 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, 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).
- лицензионное программное обеспечение ОС Microsoft Windows v.7 или выше
- MS Office Prof 2007 или выше
- Выход в сеть Интернет

- Бесплатное программное обеспечение – Skype, CuneiForm

## **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.



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«МОДУЛЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

для студентов **2 курса заочная форма обучения**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....   | 4  |
| 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ.....  | 6  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                | 12 |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                      | 12 |
| 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 ..... | 29 |

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### **1.1. 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 гостиничном 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 информационным технологиям 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 гостиничном 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 гостиничной деятельности.

Задачи изучения блока.

- - изучение основных методик использования компьютерных и информационных технологий в офисной деятельности.
- - овладение основными приемами использования офисного оборудования.

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по модулю, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код компетенции | Результаты освоения образовательной программы  | Результаты обучения по дисциплине  |
|-----------------|--|--|
| УК-1            | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможности получения новых знаний с использованием современных информационных технологий</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать современное программное обеспечение и сеть Интернет для решения профессиональных задач.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современным программным обеспечением для профессиональной деятельности</li> </ul> |
| ОПК-1           | Способен применять технологические новации и современное программное обеспе-   | <p><i>Знать</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• современные информационно - коммуникационные технологии</li> <li>• основные приемы и способы работы с</li> </ul>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>чение в сфере гостеприимства и общественного питания</p> | <p>компьютером как средством управления информацией</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• современные офисные программы для создания отчетов, презентаций и публикаций.</li> </ul> <p><i>Уметь</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• решать стандартные задачи профессиональной деятельности с применением ИКТ и с учетом основных требований информационной безопасности</li> <li>• работать с информацией из различных источников, в том числе и в глобальных компьютерных сетях</li> <li>• использовать офисные технологии для профессиональной деятельности</li> <li>• работать совместно над задачами в области информационных технологий в туризме</li> </ul> <p><i>Владеть</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• способами решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением ИКТ</li> <li>• приемами работы с компьютером, в том числе в глобальных компьютерных сетях</li> <li>• современным программным обеспечением для подготовки научно-технических отчетов, презентаций, научных публикаций по результатам выполненных исследований</li> </ul> |
|--|---|--|

### 1.3. Указание места 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.

## 2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ЕЕ СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО РАЗДЕЛАМ

Объем модуля в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по блокам, входящим в модуль.

| курс   | количество зачетных единиц/объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |         | часы на итоговый контроль | Форма контроля |
|--|--|-----|-------------------------------|--------|-----|---------|---------------------------|----------------|
|  |  |     | лекц.                         | лабор. | КСР | самост. |                           |                |
| <i>«Теоретические основы информатики и информационных технологий в гостиничной деятельности»</i> |  |     |                               |        |     |         |                           |                |
| 2  | 3                                      | 108 | 8                             |        | 4   | 95,75   | 0,25                      | зачет          |
| <i>«Практикум по информатике и информационным технологиям в гостиничной деятельности»</i>        |  |     |                               |        |     |         |                           |                |
| 2  | 3                                      | 108 |                               | 18     | 4   | 85,65   | 0,35                      | экзамен        |
| <i>«Офисные технологии»</i>  |  |     |                               |        |     |         |                           |                |
| 2  | 3                                      | 108 | 2                             | 6      | 5   | 94,75   | 0,25                      | допуск         |
| <b><i>ИТОГО по «Модулю информационных технологий»</i></b>  |  |     |                               |        |     |         |                           |                |
| 2  | 9                                      | 324 | 10                            | 24     | 13  | 276,15  | 0,85                      |                |

Содержание блоков, входящих в модуль структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

*Тематический план блока «Теоретические основы информатики и информационных технологий в гостиничной деятельности»*

| Наименование и краткое содержание разделов и тем блока. | Всего (часы) | В том числе  |             |
|---|--------------|--|-------------|
|   |              | Контактная работа (во взаимодействии с преподавателем), часы | Сам. Работа |
|   |              |  |             |

|   |       | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельной работы |       |
|---|-------|--------------------------|---------------------------|---------------------------------|-------|
| 1. История развития вычислительной техники                                  | 11,75 |                          |                           | 1                               | 10,75 |
| 2. Устройство и принципы работы персонального компьютера.                   | 9     | 1                        |                           |                                 | 8     |
| 3. Системы счисления. Кодирование.  | 9     | 1                        |                           |                                 | 8     |
| 4. Программные средства реализации информационных процессов. ДОС и Виндоуз  | 9     | 1                        |                           |                                 | 8     |
| 5. Файлы и каталоги на дисках.  | 9     | 1                        |                           |                                 | 8     |
| 6. Алгоритмизация и программирование. Языки программирования.               | 9     | 1                        |                           |                                 | 8     |
| 7. Хранение информации на внешних носителях.                                | 9     | 1                        |                           |                                 | 8     |
| 8. Программы обслуживания. Архиваторы и антивирусные программы.             | 8     |                          |                           | 1                               | 7     |
| 9. Понятие об локальных и глобальных сетях. Проводные и беспроводные сети   | 9     | 1                        |                           |                                 | 8     |
| 10. ИНТЕРНЕТ. Протоколы TCP/IP. Служба DNS.                                 | 9     | 1                        |                           |                                 | 8     |
| 11. Электронная почта. Обмен мгновенными сообщениями Удаленный доступ.      | 8     |                          |                           | 1                               | 7     |
| 12. Понятие об экономических и правовых аспектах информационных технологий. | 8     |                          |                           | 1                               | 7     |
| Иная контактная работа  | 0,25  |                          |                           |                                 |       |
| Всего часов   | 108   | 8                        |                           | 4                               | 95,75 |
| Итого   | 108   |                          |                           |                                 |       |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация                              | зачет |                          |                           |                                 |       |

*Тематический план блока «Практикум по информатике и информационным технологиям в гостиничной деятельности»*

| Наименование и краткое содержание разделов и тем блока. | Всего (часы) | В том числе  |             |
|---|--------------|--|-------------|
|   |              | Контактная работа (во взаимодействии с преподавателем), часы | Сам. Работа |
|   |              |  |             |

|   |         | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельно работы |       |
|---|---------|--------------------------|---------------------------|--------------------------------|-------|
| 1. Подготовка презентаций с помощью Power Point | 27,65   |                          | 2                         | 2                              | 23,65 |
| 2. Текстовый редактор Word                      | 41      |                          | 8                         | 1                              | 32    |
| 3. Электронная таблица Excel                    | 39      |                          | 8                         | 1                              | 30    |
| Иная контактная работа                          | 0,35    |                          |                           |                                |       |
| Всего часов                                     | 108     |                          | 18                        | 4                              | 85,65 |
| Итого   | 108     |                          |                           |                                |       |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация  | экзамен |                          |                           |                                |       |

*Тематический план блока «Офисные технологии»*

| Наименование и краткое содержание разделов и тем блока. | Всего (часы) | В том числе  |                           |                                |             |
|---|--------------|--|---------------------------|--------------------------------|-------------|
|   |              | Контактная работа (во взаимодействии с преподавателем), часы |                           |                                | Сам. Работа |
|   |              | Занятия лекционного типа                                     | Занятия семинарского типа | Контроль самостоятельно работы |             |
| Введение. Офисные технологии                            | 20,75        |  |                           | 2                              | 18,75       |
| 1. Компьютер - основа офиса                             | 15           | 1  |                           |                                | 14          |
| 2. Офисные коммуникации.                                | 18           |  | 2                         |                                | 16          |
| 3. Офисные принадлежности.                              | 17           |  | 2                         | 1                              | 14          |
| 4. Стандартные офисные приложения                       | 19           | 1  | 2                         |                                | 16          |
| 5. Поддержка совместного доступа к ресурсам             | 18           |  |                           | 2                              | 16          |
| Иная контактная работа                                  | 0,25         |  |                           |                                |             |
| Всего часов   | 108          | 2  | 6                         | 5                              | 94,75       |
| Итого   | 108          |  |                           |                                |             |
| Промежуточная аттестация / итоговая аттестация          | допуск       |  |                           |                                |             |



*Содержание основных разделов блока «Теоретические основы информатики и информационных технологий в гостиничной деятельности»*

| № п/п | Наименование темы   | Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме   |
|-------|---|---|
| 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, Paint. 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 бес-               | Информационно-вычислительные сети. Состав оборудования, виды сетей. Оборудование локальных сетей. Ме-   |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    | проводные сети  | тоды 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 гостиничной деятельности»*

| № 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                      | Создание, открытие и сохранение документов в Word, форматы сохранения doc, docx, txt, rtf. Перемещение внутри документа в Word, выделение и удаление текста, поиск и замена, проверка орфографии и грамматики, автозамена. Гарнитур 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. Использование, создание и изменение стилей в Word Многоколоночный текст в Word. Разделы и колоннотитулы Создание и редактирования таблиц в Word Маркированные, нумерованные и многоуровневые спис- |

|   |                           |   |
|---|---------------------------|---|
|   |                           | ки. Создание серийных писем методом слияния в Word. Вставка рисунков, рисование в документе Word. Графические текстовые эффекты, построение диаграмм. Сноски и оглавление документа в Word.   |
| 3 | Электронная таблица Excel | Основные элементы Excel. Книга, лист, ячейка. Типы и форматы данных. Текстовые и числовые последовательности. Абсолютная и относительная адресация ячеек Excel. Имена ячеек и массивов. Математические, статистические и логические функции в Excel. Функции работы с базами данных в Excel. Функции ссылок и массивов в Excel. Диаграммы в Excel. Решение уравнений и систем уравнений в Excel методом «Поиск решения». Макросы в Excel. Формы, как элементы управления Excel. |

*Содержание разделов и тем блока «Офисные технологии»*

| <b>Наименование темы</b>  | <b>Содержание темы</b>   |
|---------------------------|--|
| Компьютер – основа офиса. | Цели и назначение компьютерного оборудования .<br>Цели и назначение программного обеспечения.<br>Основные типы оборудования, используемого на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.<br>Основные типы программного обеспечения, используемого на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.<br>Периферийные устройства. Принтеры<br>Периферийные устройства. Многофункциональные устройства<br>Периферийные устройства. Сканеры<br>Периферийные устройства. Ксерокс. |
| Офисные коммуникации.     | Телефоны и факсы.<br>Офисные АТС их виды<br>IP телефония<br>Локальные сети<br>Виды сетей<br>Сетевое оборудование   |
| Офисные принадлежности.   | Презентационное оборудование<br>Проекторы и их виды<br>Интерактивные доски<br>Уничтожение документов. Шредер. Их виды<br>Брошюровка документов.  |

|  |  |
|--|--|
| Стандартные офисные приложения.          | Современные офисные информационные технологии.<br>Средства MS Office: MS Word, Электронная таблица. MS Excel, MS Outlook. Обмен корреспонденцией с помощью электронной почты<br>MS OneNote. Создание заметок<br>Программные средства создания презентаций MS PowerPoint.<br>Верстка больших документов. MS Publisher .   |
| Поддержка совместного доступа к ресурсам | Практическое использование Интернет в индустрии гостеприимства и туризма.<br>Электронные каталоги гостиничных услуг по странам и направлениям.<br>Получение страноведческой информации, оперативного прогноза погоды, расписания транспорта, получение тарифов гостиниц, ресторанов и других туристских услуг.<br>Технологии разработки сайтов.<br>Примеры Интернет - страниц представительств предприятий индустрии гостеприимства и туризма.<br>Создание собственной учетной записи в Dropbox и Google |

*Тематика самостоятельных работ*

| № п/п | Наименование темы   | Тематика самостоятельных работ   |
|-------|---|--|
| 1     | История развития вычислительной техники                                 | Механические машины. Машина Паскаля. Работы Лейбница.. Арифмометр. Логарифмическая линейка. 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.  |

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

- электронные образовательные ресурсы БФУ им.И.Канта ( [lms-3.kantiana.ru](http://lms-3.kantiana.ru/) / [brs.kantiana.ru](http://brs.kantiana.ru/)).

- материалы лекций

- материалы практических занятий

- учебно-методическая литература
- информационные ресурсы «Интернета»
- методические рекомендации и указания
- фонды оценочных средств.

#### 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 Модуля информационных технологий

| 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 (начальный)               | владеет знаниями об эффективном управлении ресурсами гостиничной компании с применением информационных технологий, знает отечественное и зарубежное программное обеспечение для гостиничной деятельности. | Устный опрос, дискуссия, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5. |
|   | Деятельностный (основной)                 | Получает исходные данные для выполнения практического задания в том числе из глобальной сети, способен их обрабатывать с применением информационных технологий.   | Контрольная работа, доклад.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.      |
|   | Контрольно-корректировочный (завершающий) | Умение ориентироваться и применять полученные знания в нестандартных ситу-  | Подготовка и защита итогового проекта по дисциплине.<br>Критерии оценки:  |

|   |                             |   |  |
|---|-----------------------------|---|--|
|   |                             | ациях, осуществлять прогноз и моделирование деятельности предприятия, разработка сценариев его развития с использованием современных информационных технологий.   | полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5.               |
| ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания | Ориентировочный (начальный) | знает основное программное обеспечение для работы гостиниц, знает основы работы в глобальных компьютерных сетях для гостиничной деятельности.   | Устный опрос, дискуссия, доклад. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5.                                     |
|   | Деятельностный (основной)   | получает исходные данные с использованием современных технологий в том числе из сети Интернет для разработки стратегических и программных документов развития предприятий сферы туризма. Использует для этих целей современное программное обеспечение. | Устный опрос, дискуссия, подготовка презентации, творческое задание. Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Балльная оценка от 0-5. |
|   | Контрольно-                 | применение получен-   | Подготовка и за-   |

|  |                                |   |  |
|--|--------------------------------|---|--|
|  | корректировочный (завершающий) | ных знаний в области информационно-коммуникационных технологий для разработки проектов, программ, стратегий, направленных на повышение эффективности работы гостиниц. | щита итогового проекта по дисциплине.<br>Критерии оценки: полнота и содержательность, аргументированность, логичность и последовательность, фактологическая точность, корректность выводов и формулировок. Отдельно оценивается презентация проекта. По итогам защиты выставляется балльная оценка от 0-5. |
|--|--------------------------------|---|--|

### Итоговый контроль по дисциплине

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

1. присутствие на лекциях;
2. выполнение и защита всех лабораторных работ (научные сообщения, выполнение творческих заданий, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса);
3. Успешное прохождение этапов установленного контроля.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по модулю является **экзамен, зачет с оценкой и зачет** по блокам, входящим в модуль, а именно *«Теоретические основы информатики и информационных технологий в гостиничной деятельности» (зачет), «Практикум по информатике и информационным технологиям в гостиничной деятельности» (экзамен), «Офисные технологии» (допуск к экзамену).*

Итоговый контроль по блокам служит для оценки работы студента в течение модуля 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.

По итогам экзамена выставляются оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», по итогам зачета выставляется оценка по шкале: «зачтено», «не зачтено».

Оценка выставляется по данным БРС БФУ им. Канта.



### **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 «Модуль информационных технологий» 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 (презентация);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам выполнения и защиты лабораторных работ;
- 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 модулю проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Модуль информационных технологий» требованиям ФГОС ВО/СУОС по направлению подготовки "Гостиничное дело" в форме экзамена и зачета.

Отчетность проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения итоговой аттестации - выставление оценки по данным работы в семестре и выполнения рубежных контролей по данным БРС БФУ им. Канта или по тестированию.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса.

Форма проведения итоговой отчетности должна быть доведена до студентов.

***Вопросы к экзамену «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», «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, обрамление 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 редактирования 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»

### Оценочная шкала экзамена

|                      |         |        |                   |                     |
|----------------------|---------|--------|-------------------|---------------------|
| Итого баллов         | 85-100  | 70-84  | 55-69             | 54 - 0              |
| Соответствует оценке | отлично | хорошо | удовлетворительно | неудовлетворительно |

### Оценочная шкала зачета

|                      |          |            |
|----------------------|----------|------------|
| Итого баллов         | 55 – 100 | 54-0       |
| Соответствует оценке | зачтено  | Не зачтено |

### Критерии оценивания ответа студента на зачете

| №                          | Критерий  | Содержание ответа  | Балл |
|----------------------------|---|--|------|
| 1                          | Правильность содержания, корректность формулировок                          | ответ правильный, все формулировки корректны   | 40   |
|                            |   | или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках  | 20   |
|                            |   | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки                | 0    |
| 2                          | Полнота содержания, наличие существенных характеристик описываемого явления | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более; | 0    |
|                            |   | или ответ неправильный   |      |
|                            |   | ответ полный, представлены все существенные характеристики   | 20   |
| 3                          | Фактологическая точность  | ответ в целом полный, но не представлены 1 - 2 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных                                      | 10   |
|                            |   | ответ в целом неполный, не представлены 3 существенные характеристики при наличии общих и/или второстепенных;  | 0    |
|                            |   | или ответ неполный, представлены общие и/или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить одно явление от другого                            |      |
| 4                          | Аргументированность   | фактических неточностей и ошибок нет   | 20   |
|                            |   | или допущена 1 фактическая неточность  | 10   |
|                            |   | допущены 2 фактические неточности и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа          | 0    |
| 4                          | Аргументированность   | допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен      | 0    |
|                            |   | все утверждения обоснованы, ошибок нет   | 20   |
|                            |   | или допущена 1 незначительная погрешность в обосновании  | 10   |
| 4                          | Аргументированность   | ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности и/или 1 – 2 негрубые ошибки в обосновании   | 10   |
|                            |   | ответ в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании;  | 0    |
| или ответ не обоснован     |   |  |      |
| Максимальный балл за ответ |   |  | 100  |

### Шкала оценивания сформированности компетенций

«зачтено» выставляется студенту, который освоил основные этапы формирования компетенций, уровень сформированности должен быть не ниже среднего.

«не зачтено» выставляется студенту, который не освоил все этапы формирования компетенций, уровень сформированности низкий.

**б. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

**Пример тестовых и контрольных заданий**

**История развития вычислительной техники.**

| Текст вопроса                              | Варианты ответов                  |  |
|--|-----------------------------------|--|
| Абак - это                                 | Способ сложения                   |  |
|  | Древние счеты                     |  |
|  | Название манускрипта о математике |  |
|  | Название вычислительной машины    |  |
| Первую механическую счетную машину изобрел | Лейбниц                           |  |
|  | Бэббидж                           |  |
|  | Паскаль                           |  |
|  | Фон Нейман                        |  |

**Технические средства обработки информации**

|  |                    |  |
|--|--------------------|--|
| К внешним устройствам компьютера относятся | Принтер            |  |
|  | Оперативная память |  |
|  | Сканер             |  |
|  | Процессор          |  |

|  |         |          |
|--|---------|----------|
| Сопоставьте частоты процессоров Интел и их марки | 8 МГц   | 80386    |
|  | 33 МГц  | Pentium  |
|  | 3,0 ГГц | 8086     |
|  | 90 МГц  | Core i-7 |

### ИНТЕРНЕТ. Протоколы TCP/IP. Служба DNS

|                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| IP адреса бывают              | Местные и международные    |
|                               | Внешние и внутренние       |
|                               | Глобальные и локальные     |
|                               | Статические и динамические |
| Отметьте правильные IP адреса | 194.0.1.55                 |
|                               | 512.5                      |
|                               | 127.3.45                   |
|                               | 25.87.87.87                |
|                               | 271.3.68.44                |

### Понятие об экономических и правовых аспектах информационных технологий.

|                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| Open Source Soft это | Бесплатные программы       |
|                      | Программы с открытым кодом |
|                      | Нелицензионные программы   |
|                      | Пиратские программы        |
| FreeWare это         | Бесплатные программы       |
|                      | Программы с открытым кодом |
|                      | Нелицензионные программы   |
|                      | Пиратские программы        |

### 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 четвертом 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 четвертым 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

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Примеры тем-<br>стовых заданий: | <p><b>Устройство, которое, создаёт цифровую копию изображения объекта на компьютере</b></p> <p>а) мышь<br/>б) сканер<br/>в) <u>факс</u><br/>г) принтер</p> <p><b>В течение какого времени можно восстановить блог на ресурсе Google (после его удаления)?</b></p> <p>а) 4 месяца<br/>б) 3 месяца<br/>в) 2 месяца<br/>г) 1 <u>месяц</u></p> |
| Примеры тем<br>для презентаций: | <p>1. Системы электронного документооборота. Электронная подпись</p> <p>2. Охрана труда при работе на ПК</p>   |
| Перечень тем<br>для рефератов:  | <p>1. Мобильные приложения управления бизнесом</p> <p>2. Обустройство офиса турагентства. Эргономика рабочего места.</p> <p>3. Сайты гостиниц Калининградской области.</p>   |
| 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 тем-<br>стовых заданий: | <p><b>Что недопустимо в деловом письме:</b></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><b>Какая часть документа включает реквизит "подпись"?</b></p> <p>а) заголовочная часть документа;</p>  |

|                          |     |   |
|--------------------------|-----|---|
|                          |     | <p>б) содержательная часть документа;</p> <p><u>в) оформляющая часть документа;</u></p> <p>г) смысловая часть.</p>  |
| Примеры для презентаций: | тем | <p>1. Мультимедиа офисная техника</p> <p>2. Виды сейфов</p>   |
| Перечень для рефератов:  | тем | <p>1. Информационно-поисковые системы</p> <p>2. Облачные хранилища</p>  |
| Примеры стовых заданий:  | те- | <p><b>Какое количество информации вмещали в себя первые флешки для широкой продажи:</b></p> <p>а) 360 килобайт</p> <p>б) 65 мегабайт</p> <p>в) <u>64 мегабайт</u></p> <p>г) 1 гигабайт</p> <p><b>Что такое ламинаторы?</b></p> <p>а) машины для копирования документов</p> <p>б) машины, для печати документов</p> <p>в) <u>машины для защиты документов от влаги, пыли</u></p> <p>г) машины, для уничтожения документов</p> <p><b>Шрёдер – это:</b></p> <p>а) механическое устройство для пробивания отверстий в бумаге</p> <p>б) это внешнее периферийное устройство компьютера, предназначенное для вывода текстовой или графической информации</p> <p>в) <u>измельчитель, кромсатель</u></p> <p>г) современное средство отображения видеoinформации</p> |
| Примеры для презентаций: | тем | <p>3. Устройство ПК</p> <p>4. Периферийные устройства</p> <p>5. Офисные АТС</p>   |
| Перечень для рефератов:  | тем | <p>3. Создание сетевых анкет</p> <p>4. Фотокопиральные машины, ризографы</p> <p>5. Экспертные системы и искусственный интеллект</p>   |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Групповое творческое задание: | Задание 2. Разработка системы документооборота турфирмы (деловая игра, работа в малых группах)  |
| Примеры тестовых заданий:     | <p>1. Распределите виды вирусов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) по среде обитания</li> <li>2) по принципу функционирования <ol style="list-style-type: none"> <li>а) загрузочные</li> <li>б) самошифрующиеся</li> <li>в) файло-загрузочные</li> <li>г) загрузочные, файловые</li> <li>д) отдыхающие</li> <li>е) мутирующие</li> <li>ё) сетевые</li> <li>ж) вирусы-рефлекторы</li> </ol> </li> <li>з) троян</li> <li>и) вирусы-невидимки</li> <li>к) сетевые</li> <li>л) документные</li> </ol> <p>2. Такие «измельчители» делятся на различные виды. Определите вид. 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:  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Информационная система по внешнеполитическим вопросам Министерства иностранных дел РФ</li> <li>2. Сайты гостиниц Калининградской области</li> </ol>   |
| 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: | Определить оптимальное техническое оснащение офиса небольшой гостиницы.   |

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

Каждая форма контроля по блоку 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. 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 – 5-7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.</p> | Темы рефератов (докладов).                               |
| 2     | Групповое творческое задание, тренинг | Совместная деятельность группы обучающихся под руководством преподавателя с целью актуализации изучаемого материала. Позволяет оценивать умение работать в кол-  | Тема (проблема), концепция, ожидаемый результат по игре. |

|    |                          |  |  |
|----|--------------------------|--|--|
|    |                          | лективе и развивает креативные навыки, необходимые в дальнейшей профессиональной деятельности.   |  |
| 3  | Устный опрос, дискуссия  | 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.                        |
| 4  | Защита итогового проекта | Проводится во время зачета. Позволяет оценить уровень освоения компетенций по дисциплине (ориентировочный (начальный); деятельностный (основной), контрольно-корректировочный (завершающий)).  | Темы итогового проекта.                                      |
| 5. | Зачет по вопросам        | 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**

### **Нормативные документы:**

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ Об информации, информационных технологиях и о защите информации.  
<http://www.rg.ru/2006/07/29/informacia-dok.html>
2. Закон о туризме. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года №132.  
[http://bishelp.ru/zakon/mb/fz132\\_o\\_turizme.php](http://bishelp.ru/zakon/mb/fz132_o_turizme.php)
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями, внесенными федеральными законами от 25.11.2009 № 266-ФЗ, от 27.12.2009 363-ФЗ, от 28.06.2010 123-ФЗ, от 27.07.2010 № 204-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 29.11.2010 № 313-ФЗ, от 23.12.2010 № 359-ФЗ, от 04.06.2011, № 123-ФЗ, от 25.07.2011 № 261-ФЗ).

### **Основная литература:**

1. Кудинов, Ю. И. Основы современной информатики : учебное пособие / Ю. И. Кудинов, Ф. Ф. Пашенко. — 5-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 256 с. — ISBN 978-5-8114-0918-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/107061>
2. Журавлев, А. Е. Информатика. Практикум в среде Microsoft Office 2016/ А. Е. Журавлев. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 124 с. — ISBN 978-5-8114-5516-4. — Текст :

- электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/149339>
3. Серогодский, В. В. Microsoft Office 2016 / Office 365. Полное руководство : руководство / В. В. Серогодский, А. П. Тихомиров, Д. П. Сурин. — Санкт-Петербург : Наука и Техника, 2017. — 448 с. — ISBN 978-5-94387-744-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/101551>
  4. Корнеев И. К. Информационные технологии в работе с документами. [Основы информационных технологий, технические средства информационных технологий, информационные технологии в архивном деле, технологии архивного хранения документов] [Электронный ресурс] : учеб. для вузов / И. К. Корнеев, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 297 с.
  5. Хадиуллина Р. Р. Информатика и информационные технологии в гостиничной деятельности [Текст] : учебно-методическое пособие / Р. Р. Хадиуллина, 2017. - 1 on-line, 164 с.

### **Дополнительная литература:**

1. Лыгина Н. И. Информатика [Текст] : учебное пособие / Н. И. Лыгина, О. В. Лауферман, 2017. - 1 on-line, 84 с.
2. Логунова, О. С. Информатика. Курс лекций : учебник / О. С. Логунова. — 2-е изд., испр. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 148 с. — ISBN 978-5- 8114-3266-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/110933>
3. Есаулова, С. П. Информационные технологии в туристической индустрии: учеб. пособие/ С. П. Есаулова. - М.: Дашков и К°, 2011 . - 151, [1] с. - Библиогр.: с. 144-146 и в подстроч. прим.. - ISBN 978-5-394-01092-7: 124.00, 124.00, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.№6
4. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. I и II. М.: Советский спорт, 2000, читальный зал №6 (1 экз.).
5. Информационное обеспечение туризма [Текст] : учеб. для вузов / Н. С. Морозова [и др.], 2014. - 286 с.

## **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

В учебном плане по дисциплине «Модуль информационных технологий» 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 опрос, дискуссия, контрольная работа, выполнение творческого задания, для итогового контроля – подготовка и защита итогового проектного задания.

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.

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 методами, 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.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

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. Сайт электронных ресурсов и учебников URL: <http://www.intuit.ru>

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

- 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, 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).
- лицензионное программное обеспечение ОС Microsoft Windows v.7 или выше
- MS Office Prof 2007 или выше
- Выход в сеть Интернет

- Бесплатное программное обеспечение – Skype, CuneiForm

## **9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Аудитория 315 оборудованная интерактивным комплексом (моноблок MSI AE222G-257XRU; телевизор LG ULTRA HD; локальная сеть выход в интернет); компьютерный класс 20 компьютеров MSI AE222G-257XRU подключенных к локальной сети университета с выходом в интернет.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИИ»**

**МОДУЛЬ ОБЩЕКУЛЬТУРНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

для студентов **1 курса**

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## 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

**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)

**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;

ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию

- знать:** 1) формы, уровни и виды коммуникации;  
2) структуру коммуникационного процесса;  
3) специфику массовой коммуникации;

**уметь:** дифференцировать, характеризовать и оценивать отдельные компоненты, составляющие структуру коммуникационного процесса;

- 2) оценивать особенности аудитории, удерживать и активировать ее внимание;  
3) пользоваться учебной и научной библиотекой БФУ, пользоваться электронной библиотекой, учебно-методическим комплексом, размещенным <http://lms-2.kantiana.ru/course/>; использовать научные и математические порталы в Интернете, поисковыми системами;

**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 |
|------|---|--|--|

Дисциплина изучается в 5 семестре (очная форма обучения)

**3. 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**

**3.1. Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах).**

**2. Тематический план**

Трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

Тематический план для очного отделения

| № п/п                     | Наименование темы   | Количество часов и зачетных единиц |             |     | Сам. раб. |       |
|---------------------------|---|------------------------------------|-------------|-----|-----------|-------|
|                           |   | всего аудиторных                   | в том числе |     |           |       |
|                           |   |                                    | лекции      | п/з |           | КСР   |
| 1                         | Тема 1. Введение в теорию коммуникации. Структура коммуникационного процесса. Участники коммуникации. | 9                                  | 2           | 2   |           | 5     |
| 2                         | Тема 2. Современные теории и модели коммуникации. Теории взаимодействия СК и аудитории.               | 14                                 | 2           | 2   |           | 10    |
| 3                         | Тема 3. Стратегии устных деловых коммуникаций.  | 10                                 | 2           | 2   | 1         | 5     |
| 4                         | Тема 4. Стратегии письменных деловых коммуникаций.  | 10                                 | 2           | 2   |           | 5     |
| 5                         | Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика.                            | 13                                 | 2           | 4   |           | 8     |
| 6                         | Тема 6. Социально-психологические аспекты делового общения.   | 14                                 | 2           |     |           | 8     |
| 7                         | Тема 7. Барьеры в коммуникации и способы их преодоления.  | 14                                 | 2           | 2   |           | 13    |
| 8                         | Тема 8. Развитие документной лингвистики и ее перспективы.  | 19                                 | 2           | 2   | 1         | 13,65 |
| Иная контактная работа    |   | 0,35                               |             |     |           |       |
| Всего                     |   | 34,35                              | 16          | 16  | 2         | 73,65 |
| Итого часов по дисциплине |   | 108<br>3 ЗЕ                        | экзамен     |     |           |       |

## Тематический план для заочного отделения

| №<br>п/п                  | Наименование темы   | Количество часов и зачетных единиц |             |     | Сам.<br>раб. |
|---------------------------|---|------------------------------------|-------------|-----|--------------|
|                           |   | всего<br>аудиторных                | в том числе |     |              |
|                           |   |                                    | лекции      | п/з |              |
| 1                         | Тема 1. Введение в теорию коммуникации. Структура коммуникационного процесса. Участники коммуникации. | 2                                  | 1           | 1   | 10           |
| 2                         | Тема 2. Современные теории и модели коммуникации. Теории взаимодействия СК и аудитории.               | 1                                  |             | 1   | 11           |
| 3                         | Тема 3. Стратегии устных деловых коммуникаций.  | 2                                  | 1           | 1   | 11           |
| 4                         | Тема 4. Стратегии письменных деловых коммуникаций.  | 1                                  |             | 1   | 11           |
| 5                         | Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика.                            | 2                                  | 1           | 1   | 11           |
| 6                         | Тема 6. Социально-психологические аспекты делового общения.   | 1                                  |             | 1   | 11           |
| 7                         | Тема 7. Барьеры в коммуникации и способы их преодоления.  | 2                                  | 1           | 1   | 11           |
| 8                         | Тема 8. Развитие документной лингвистики и ее перспективы.  | 1                                  |             | 1   | 10,65        |
| Иная контактная работа    |   | 0,35                               |             |     |              |
| Всего                     |   | 12,35                              |             |     | 86,65        |
| Итого часов по дисциплине |   | 108<br>3 ЗЕ                        | экзамен     |     |              |

### 4. Содержание дисциплины

#### 4.1. 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 |



|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <p>маркетинговых коммуникаций. Уровни коммуникации: технический, влиятельный, семантический.</p> <p>Теории взаимодействия СМК и аудитории: теории неограниченного и ограниченного влияния СМК на аудиторию, теории воздействия аудитории на СМК.</p>   |
| 3 | <p>Тема 3. Стратегии устных деловых коммуникаций.</p>                            | <p>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.</p>  |
| 4 | <p>Тема 4. Стратегии письменных деловых коммуникаций.</p>                        | <p>Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов.</p> <p>Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связанный 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</p>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <p>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. Особенности конфликтов с потребителями и заказчиками рекламной продукции.</p>   |
| 6 | <p>Тема 6. Социально-психологические аспекты делового общения.</p> | <p>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.</p>   |
| 7 | <p>Тема 7. Барьеры в коммуникации и способы их преодоления.</p>    | <p>Основания классификации и характеристика барьеров коммуникации: географические, социокультурные, лингвистические, организационные, личностные.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Личностные барьеры, вызванные культурным шоком, предубеждениями и стереотипами, стремлением оценивать и повышенной тревожностью. Пути их преодоления.</p> |
| 8 | <p>Тема 8. Развитие документной лингвистики и ее перспективы.</p>  | <p>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</p>   |

### 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).<br>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).<br>2. Выполнение тестовых заданий по теме 2 (см. диагностико-контролирующий блок УМК).<br>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).<br>2. Выполнение тестовых заданий по теме 3 (см. диагностико-контролирующий блок УМК).<br>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).<br>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 коммуникационно-го процесса. Участники коммуникации | УК-3   | тестирование  | -                               |                                 |
| Тема 2. Современные теории и модели коммуникации. Теории взаимодействия СК и аудитории.                        | УК-3   | - выступление на семинаре;<br>тестирование            |                                 |                                 |
| Тема 3. Стратегии  | ОК-4   | - выступление   |                                 |                                 |

|   |      |  |  |         |
|---|------|--|--|---------|
| устных деловых коммуникаций.  |      | ние на семинаре;<br>тестирование           |  |         |
| Тема 4. Стратегии письменных деловых коммуникаций.                        | УК-4 | - выступление на семинаре<br>тестирование  |  |         |
| Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика | УК-3 | - выступление на семинаре;<br>тестирование |  |         |
| Тема 6. Социально-психологические аспекты делового общения.               | УК-3 | - выступление на семинаре;<br>тестирование |  |         |
| Тема 7. Барьеры в коммуникации и способы их преодоления.                  | УК-5 | - выступление на семинаре;<br>тестирование |  |         |
| Тема 8. Развитие документальной лингвистики и ее перспективы.             | УК-3 | - выступление на семинаре;<br>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 | пороговый | достаточный | повышенный |
|-------------------------|-----------|-------------|------------|

|                    |  |  |  |
|--------------------|--|--|--|
| <b>компетенций</b> |  |  |  |
| <b>Критерии</b>    | 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   |
|--|---|--|---|
| 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 | Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, | Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном форми- | 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 использо- |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p>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>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>вании 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>ванием 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 сформированности хотя бы одной компетенции</p> | <p>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 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 повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».</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 обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных компетенций</p> |

### **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 принятые в практике критерии классификации деловой документации:

- 1) по грифу;
- 2) по важности;
- 3) по назначению;
- 4) по срокам исполнения;
- 5) по способу передачи;
- 6) 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 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 совместности.

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 работой (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 представленной 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 акад. 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 акад. 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 деятельности 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 так-

же 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 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**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ОСНОВЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ»**

**МОДУЛЬ ОБЩЕКУЛЬТУРНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ**

для студентов **1 курса**

направления подготовки **«Гостиничная деятельность»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. Пояснительная записка.....  | 3  |
| 2. Содержание дисциплины.....  | 5  |
| 3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся .....                                    | 9  |
| 4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной и итоговой аттестации обучающихся .....                               | 13 |
| 5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....                                   | 26 |
| 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....            | 26 |
| 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....  | 27 |
| 8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) ..... | 30 |
| 9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....         | 31 |

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**Наименование дисциплины (модуля)** «*Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере*».

**Целью** освоения дисциплины является формирование у студентов знаний в сфере предпринимательства в туристской индустрии.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами:

**ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания**

- *Знать*: главные законы экономики и понимать логику их проявления;
- *Уметь*: самостоятельно анализировать основные тенденции развития экономики применительно к профессиональной деятельности в области туризма; ориентироваться в ходе развития экономических процессов, реально представлять закономерность их происхождения и логику их развития.
- *Владеть*: базовой терминологией и фактическими знаниями в области микро- и макроэкономики, информацией о современном развитии предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства; приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микроуровне для создания коммерческих продуктов; культурой мышления и обобщения информации, методами анализа и прогнозирования социально-экономических явлений и процессов

**ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**

- *Знать*: методы организации и создания конкурентно способных предприятий в индустрии гостеприимства; профессиональные требования к продавцам услуг, особенности психологии потребителя услуг сферы гостеприимства;
- *Уметь*: анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятий гостиничной индустрии и потребителей (гостей);
- *Владеть*: навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствие стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации

**Место дисциплины в структуре** Основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) подготовки бакалавра по направлению 43.03.03 «Гостиничная деятельность» профиль «Управление гостиничным бизнесом»:

*Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере* - дисциплина является частью модуля общекультурных компетенций, включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. Дисциплина изучается на 1 курсе, по итогам курса студентами сдается зачет.

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>                  |
|--------------------|----------------------------------|--|--|
| ОПК-2              | -                                | Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере | Экономика и статистика туристского предприятия |
| ОПК-3              |                                  |  | Маркетинг и технологии продаж в туризме        |

**Объем дисциплин** в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

| курс                 | количество ЗЕ /<br>объем часов | контактная работа обучающихся |        |     |         | часы на<br>итоговый<br>контроль | Форма кон-<br>троля |       |
|----------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------|-----|---------|---------------------------------|---------------------|-------|
|                      |                                | Лекц.                         | Практ. | КСР | Самост. |                                 |                     |       |
| Очная форма обучения |                                |                               |        |     |         |                                 |                     |       |
| 1                    | 3                              | 108                           | 16     | 16  | 8       | 67,75                           | 0,25                | Зачет |

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Тематический план (дневная форма обучения)

| Темы   | Количество часов  |                    |                |              |     |                   |
|--|-------------------|--------------------|----------------|--------------|-----|-------------------|
|  | Всего аудиторных  | Аудиторные занятия |                |              |     | Самостоят. работа |
|  |                   | Лекции             | Практ. занятия | Лаб. занятия | КСР |                   |
| 1. Введение в экономику и предпринимательство              | 0,5               | 0,5                |                |              |     |                   |
| 2. Основные категории экономики                            | 3                 | 2                  | 1              |              |     | 2,75              |
| 3. Понятие рынка и основные законы рынка                   | 5                 | 2                  | 3              |              |     | 10                |
| 4. Понятие фирмы и предпринимательская среда               | 5,5               | 2,5                | 3              |              |     | 15                |
| 5. Организационно-экономические основы предпринимательства | 9,5               | 4,5                | 5              |              |     | 20                |
| 6. Механизм функционирования фирмы                         | 4,5               | 2,5                | 2              |              |     | 15                |
| 7. Показатели деятельности фирмы                           | 4                 | 2                  | 2              |              |     | 5                 |
| Иная контактная работа                                     | 0,25              |                    |                |              |     |                   |
| Итого часов  | 40,25             | 16                 | 16             |              | 8   | 67,75             |
| Форма контроля   | Зачет             |                    |                |              |     |                   |
| Итого по дисциплине  | 108 часов / 3 ЗЕТ |                    |                |              |     |                   |

### Содержание разделов дисциплины

#### 1. Введение в экономику и предпринимательство.

Экономика, сущность, основные термины и понятия. Предмет экономической теории. Методы экономики как науки. Структура экономической теории. Функции экономики. Определение основных понятий: «предпринимательство», «бизнес», «хозяйствование», «предпринимательская среда», «сфера бизнеса». Циклы развития экономики России. Современное состояние экономики страны.

#### 2. Основные категории экономики

Субъекты и объекты экономических отношений. Общая структура экономических отношений. Экономические системы (рыночная, традиционная, центрально-управляемая, смешанная). Человеческие потребности. Типы классификаций потребностей. Блага и их классификация. Ресурсы. Объективное экономическое противоречие. Ограниченность ресурсов. Экономический выбор. Задачи экономического выбора. Экономические отношения.

#### 3. Понятие рынка и основные законы рынка

Понятие микроэкономики. Сущность, функции и принципы рынка. Рыночный механизм. Объективные и субъективные элементы рыночного механизма. Инфраструктура рынка. Товарный рынок. Финансовый рынок. Рынок труда. Рынок информации. Виды рынков. Достоинства и недостатки рынка. Спрос: закон и факторы. Предложение: закон и факторы. Рыночное равновесие. Эластичность спроса и предложения. Потребительские предпочтения. Предельная полезность. Закон убывающей предельной производительности.

#### ***4. Понятие фирмы и предпринимательская среда***

Понятие фирмы. Понятие и сущность предпринимательства. Принципы и условия предпринимательской деятельности. Формы и направления предпринимательской деятельности. Организационно-экономические формы фирмы. Классификация форм. Конкурентные рынки. Монополия. Монополистическая конкуренция. Олигополия. Антимонопольное регулирование. Рынок труда. Спрос и предложение труда. Заработная плата и занятость. Рынок земли. Понятие ренты. Распределение доходов. Неравенство.

#### ***5. Организационно-экономические основы предпринимательства.***

Технология организации предпринимательства. Коммерческий расчет и оценка возможностей. Поиск хозяйственной ниши. Выбор услуг и рынка сбыта. Определение стратегии и тактики туристского бизнеса. Определение потребности в ресурсах и выбор источников формирования имущества туристской организации. Ценовой выбор и обеспечение правовой защиты туристской услуги. Выбор сбытового поведения туристской организации. Экономическое обоснование и оценка перспективности туристского бизнеса. Разработка бизнес-плана. Структура бизнес-плана (Резюме, Общие положения, Характеристика товара, Оценка рынка сбыта, Анализ конкуренции, План маркетинга, План производства, План работы персонала, Юридический план (правовое обеспечение проекта), План управления рисками (анализ рисков и страхование), Финансовый план). Организация менеджмента. Выбор стратегии менеджмента. Разработка производственной структуры. Разработка организационной структуры. Разработка и утверждение организационно-правовой документации. Правовая основа турбизнеса.

#### ***6. Механизм функционирования фирмы.***

Экономическая модель организации. Источники финансирования предприятия. Самофинансирование. Государственное финансирование. Имущество. Производственные и трудовые ресурсы организации. Персонал: штатные сотрудники, совместители, временные сотрудники. Качественная характеристика персонала. Руководители. Специалисты. Служащие. Рабочие. Младший обслуживающий персонал. Производство товаров или услуг. Минимизации затрат. Принцип координации деятельности. Принцип выбора инструментов заготовления. Принцип оснащения современными информационными технологиями. Производственная мощность. Продвижение туристской услуги.

#### ***7. Показатели деятельности фирмы.***

Экономические показатели бизнеса. Издержки. Классификация издержек. Выручка и прибыль. Принцип максимизации прибыли. Расходы. Убытки. Рентабельность. Норма прибыли.

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

#### *Темы для самостоятельного изучения*

Дисциплина «Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере» 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.

| <b>Наименование темы</b>                                   | <b>Тематика самостоятельных работ</b>   |
|--|---|
| 1. Рынок и законы рынка                                    | 1. Сущность и виды конкуренции<br>2. Конкурентоспособность турфирм  |
| 2. Понятие фирмы и предпринимательская среда               | 1. Понятие жизненного цикла фирмы<br>2. Целевые установки фирмы<br>2. Реорганизация фирмы<br>3. Прекращение деятельности предприятия<br>4. Несостоятельность и ликвидация предприятия                     |
| 3. Организационно-экономические основы предпринимательства | 1. Подготовка к регистрации предприятия<br>2. Процедура Государственной регистрации<br>3. Постановка предприятия на учет<br>4. Лицензирование и сертификация деятельности<br>5. Открытие расчетного счета |
| 4. Механизм функционирования фирмы                         | 1. Организация предпринимательского менеджмента<br>2. Набор, отбор и управление персонала<br>3. Понятие организационно-правовой документации<br>4. Продвижение продукта<br>5. Контроль качества           |
| 5. Показатели деятельности фирмы                           | 1. Максимизация прибыли<br>2. Минимизация расходов<br>3. Риски предпринимательской 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 характеристики 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 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 обосновании  | ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки   |
| 4 | Коррект-  | презентация рас-  | презентация   | презентация в  | презентация в це-  | презентация от-   |

|                              |   |   |   |  |   |
|------------------------------|---|---|---|--|---|
| ность оформления презентации | крывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные) | раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении | целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала | лом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала | сутствует 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 И ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

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

| Код компетенции | Содержание компетенции  |
|-----------------|---|
| 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                     |

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 её части) | Оценочные средства по этапам формирования компетенций |                                    |                                 | Способ контроля    |
|--|--|---|------------------------------------|---------------------------------|--------------------|
|  |  | текущий контроль по дисциплине                        | рубежный контроль по дисциплине    | итоговый контроль по дисциплине |                    |
| 1. Введение в экономику и предпринимательство              | ОПК-2<br>ОПК-3                                   | опрос   | контрольная работа                 |                                 | устно<br>письменно |
| 2. Основные категории экономики                            | ОПК-2<br>ОПК-3                                   | дискуссия   | тестирование                       |                                 | устно<br>письменно |
| 3. Понятие рынка и основные законы рынка                   | ОПК-2<br>ОПК-3                                   | дискуссия   | тестирование<br>контрольная работа |                                 | устно<br>письменно |
| 4. Понятие фирмы и предпринимательская среда               | ОПК-2<br>ОПК-3                                   | дискуссия   | тестирование                       |                                 | устно<br>письменно |
| 5. Организационно-экономические основы предпринимательства | ОПК-2<br>ОПК-3                                   | дискуссия   | тестирование<br>контрольная работа | зачет                           | устно<br>письменно |
| 6. Механизм функционирования фирмы                         | ОПК-2<br>ОПК-3                                   | контрольная работа                                    | тестирование                       |                                 | письменно          |
| 7. Показатели деятельности фирмы                           | ОПК-2<br>ОПК-3                                   | контрольная работа                                    | тестирование                       |                                 | письменно          |

### Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (ОПК-2, ОПК-3) происходит в три этапа:

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

| Наименование этапов формирования компетенций | Содержание этапов  | Перечень компетенций  |
|--|--|---|
| Когнитивный этап                             | Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины:<br>теоретические основы понятия и особенности экономики как явления  | ОПК-2 способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания |
| Прикладной этап                              | Формирование представлений и умений, связанных с структурой и элементами предпринимательской деятельности в туристской индустрии, видовых характеристик деятельности и коммерческих продуктов туристской отрасли | ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности                     |
| Демонстрационный этап                        | Формирование умений, связанных с проектированием, организацией и реализацией предпринимательской деятельности  |   |

### **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 недостаточны             | 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 71% правильных ответов от общего количества тестов |
| «удовлетворительно»    | Не менее 60% правильных ответов от общего количества тестов |
| «не удовлетворительно» | Менее 60% 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

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.

Примеры тестовых заданий:

*1. Как называется доход на вложенный в бизнес капитал?*

1. номинальный доход
2. процентный доход
3. реальный доход
4. чистый доход
5. нет правильного ответа

*2. Как называется любой ресурс, создаваемый с целью производства большего количества экономических благ?*

1. ресурс – земля
2. ресурс – труд
3. ресурс – предпринимательские способности
4. ресурс – капитал
5. нет правильного ответа

3. Как называется цена, уплачиваемая собственнику капитала за использование его средств в течение определенного периода времени?

1. аренда
2. лизинг
3. экономическая рента
4. ссудный процент
5. нет правильного ответа

4. Верно ли утверждение: «Для капитала, как фактора производства, доходом является процент»?

1. да
2. нет

5. Какое из понятий, соответствует данному определению: «Акт, в котором участвуют как минимум две стороны и каждая из сторон желает получить от другой стороны некоторый продукт»?

1. предложение
2. обмен
3. воспроизводство
4. распределение
5. нет правильного ответа

6. В приведенном списке выберите факторы производства

1. земля
2. капитал
3. деньги и ценные бумаги
4. труд
5. предпринимательская способность

7. Назовите фактор производства, который определяется как все природные ресурсы, которые могут быть использованы в производственном процессе

---

8. Назовите фактор производства, который определяется как все умственные и физические способности людей, применимые в процессе производства товаров и услуг

---

9. Назовите метод научного познания, предполагающий разделение изучаемого процесса или явления на части (элементы) и выявление свойств каждой из частей в отдельности

---

10. Укажите предмет изучения микроэкономики?

1. положение отрасли в национальной экономике

2. численность занятых в экономике страны
3. общий уровень цен
4. поведение отдельных экономических субъектов
5. нет правильного ответа

11. *Дайте определение понятию «производительность труда»:*

1. увеличение объема производства
2. затраты труда в течение рабочего дня
3. выработка изделий на одного работника
4. затраты человеческой энергии в единицу времени
5. нет правильного ответа

12. *Что означает закон убывающей предельной полезности?*

1. полезность каждой последующей единицы товара убывает по мере увеличения количества приобретаемых товаров
2. отношение предельных полезностей к ценам на предметы роскоши меньше, чем на товары первой необходимости
3. отношение предельных полезностей к ценам одинаково для всех товаров
4. полезность приобретаемых товаров убывает по мере увеличения доходов потребителей
5. полезность каждой последующей единицы товара возрастает по мере увеличения количества приобретаемых товаров.

13. *Что такое предельный продукт?*

1. отношение всего объема продукта к приросту ресурса
2. прирост продукта вообще
3. отношение прироста продукта к приросту ресурса
4. отсутствие прироста продукта
5. нет правильного ответа

14. *Дайте определение понятию «Спрос на товар или услугу»*

1. возможность потребителя приобрести товар
2. желание потребителя приобрести товар
3. количество товара, которое покупатели могут и желают купить по определенной цене
4. готовность товаропроизводителя произвести какое-либо количество товара за определённый период времени при определенных условиях
5. нет правильного ответа

15. *Дайте определение понятию «Предложение товаров или услуг»*

1. возможность потребителя приобрести товар
2. желание потребителя приобрести товар
3. количество товара, которое покупатели могут и желают купить по определенной цене
4. готовность товаропроизводителя произвести какое-либо количество товара за определённый период времени при определенных условиях
5. нет правильного ответа

16. *Найдите неправильное определение равновесной цены*

1. цена, которая не обнаруживает тенденцию к росту и снижению
2. цена, которая устанавливает равновесие между национальной и иностранной валютой
3. цена, при которой нет ни дефицита, ни избытка товаров и услуг;
4. цена, при которой объём спроса равен объёму предложения
5. цена, при которой спрос и предложение равны

17. Как называется ситуация на рынке, когда спрос на товар равен его предложению?

1. рыночное равновесие
2. дефицит
3. эластичность
4. переизбыток/перепроизводство
5. нет правильного ответа

18. Как называется ситуация, при которой спрос превышает предложение?

1. рыночное равновесие
2. дефицит
3. переизбыток/перепроизводство
4. эластичность
5. нет правильного ответа

19. Как называется ситуация, при которой предложение превышает спрос?

1. рыночное равновесие
2. дефицит
3. переизбыток/перепроизводство
4. эластичность
5. нет правильного ответа

20. Найдите правильный термин данному определению «Мера чувствительности одной переменной (например, спроса) к изменению другой (например, цены), показывающая, на сколько процентов изменится первый показатель при изменении второго на 1 %»

1. рыночное равновесие
2. дефицит
3. переизбыток/перепроизводство
4. эластичность
5. нет правильного ответа

21. Что не свойственно конкурентному рыночному механизму?

1. монопольное положение какого-то субъекта на рынке
2. свободное ценообразование на основе сбалансированности спроса и предложения
3. свобода деятельности хозяйствующих субъектов
4. минимальное участие государства в экономике
5. нет правильного ответа

22. Если два товара взаимозаменяемы, например, мыло и стиральный порошок, то они называются

1. товары-комплименты
2. товары-конкуренты
3. товары-субституты

4. товары-эмитенты
5. нет правильного ответа

23. Если два товара взаимодополняемы, например, стул и стол, то они называются

1. товары-комплементы
2. товары-конкуренты
3. товары-субституты
4. товары-эмитенты
5. нет правильного ответа

### Итоговый контроль по дисциплине

**Итоговый контроль** проводится в форме зачета.

Допуск к экзамену (зачету с оценкой) получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях и выполнявших домашние задания.

*Вопросы для итогового тестирования*

1. Антимонопольное регулирование.
2. Банковская система.
3. Безработица и ее формы.
4. Блага, потребности, ресурсы
5. Бюджетно-налоговая политика государства.
6. Валютный курс.
7. Виды предпринимательства в сфере сервиса и туризма
8. Выручка и прибыль.
9. Государственные расходы и налоги.
10. Денежно-кредитная политика.
11. Деньги и их функции.
12. Закон убывающей предельной производительности.
13. Заработная плата и занятость.
14. Издержки: сущность и виды.
15. Индивидуальный бизнес
16. Инфляция и ее виды.
17. Коллективный бизнес
18. Коммерческий расчет и оценка возможностей туристского бизнеса
19. Конкурентоспособность
20. Монополистическая конкуренция.
21. Монополия и олигополия.
22. Организация менеджмента бизнеса
23. Организация производства товаров и услуг.
24. Понятие фирмы.
25. Потребительские предпочтения и предельная полезность.
26. Предложение: закон и факторы.
27. Прибыль и рентабельность организаций
28. Продвижение и реализация товаров и услуг
29. Процентная ставка и инвестиции.

30. Разработка бизнес-плана для туристской организации
31. Риск предпринимателей в конкурентной среде.
32. Рынок: сущность, функции и принципы.
33. Рыночное равновесие.
34. Рыночный механизм.
35. Себестоимость и ценообразование товаров и услуг
36. Система показателей экономической эффективности бизнеса
37. Спрос: закон и факторы.
38. Структура экономики Российской Федерации
39. Технология организации предпринимательства в туризме
40. Факторы и пути повышения эффективности предпринимательства
41. Формы бизнеса и критерии их выбора
42. Эластичность спроса.

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 учебного 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 учебного материала, владение базовым категориальным аппаратом. Выполнено не менее 50% предусмотренных программой заданий. | Студент демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при выполнении заданий.<br>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.<br>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 |
|--|--|---|---|
|  |  |   |   |

|   |   | ции  | тенции  |
|---|---|--|---|
| 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<br>или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках  | 2    |
|                            |   | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках<br>и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки   | 1    |
|                            |   | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках<br>и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более;<br>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;<br>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<br>или допущена 1 фактическая неточность  | 1    |
|                            |   | допущены 2 фактические неточности<br>и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки<br>и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа  | 0,5  |
|                            |   | допущены 3 фактические неточности<br>и/или 1 грубая фактическая ошибка<br>и/или 3 негрубые фактические ошибки<br>и/или фактический материал не представлен   | 0    |
| 4                          | Аргументированность   | все утверждения обоснованы, ошибок нет<br>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;<br>или ответ не обоснован  | 0    |
| Максимальный балл за ответ |   |  | 5    |

**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 «Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере» 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, дискуссия, 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 или тестирования);

Итоговая форма контроля - зачет. Форма проведения зачета: устный – по билетам, либо тестирование, либо защита бизнес-проекта. 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:

| № 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     | 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  |
| 3     | Контрольная работа   | Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу   | Комплект контрольных заданий по вариантам  |
| 4     | 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 |

|   |                |   |                                      |
|---|----------------|---|--------------------------------------|
| 5 | 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 |
| 6 | 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 | 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» - практико-ориентированными заданиями.               | Комплект вопросов к зачету, экзамену |

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература:

Стребкова Л. Н. Основы предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Л. Н. Стребкова; Новосиб. гос. техн. ун-т. - 2-е изд., доп.. - Новосибирск: НГТУ, 2017. - 1 on-line, 132 с.

### Дополнительная литература

Коршунов В. В. Экономика организации (предприятия) [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для прикладного бакалавриата / В. В. Коршунов. - 4-е изд., пер. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 313 с.

Мокий М. С. Экономика фирмы [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для прикладного бакалавриата/ М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под ред. М. С. Мокия; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2019. - 1 on-line, 284 с.

Морозов М. А. Экономика организации туризма [Электронный ресурс]: учеб. для акад. бакалавриата/ М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 290 с.

## 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](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>
18. Библиотека БФУ им. И. Канта – <http://lib.kantiana.ru>
19. Университетская библиотека онлайн – <http://www.biblioclub.ru>
20. Научная электронная библиотека – <https://elibrary.ru>
21. Российская государственная библиотека – <http://www.rsl.ru>

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

| 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:<br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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, фор-   | Корректирует деятельность   | Анализирует собранную ин-   |

| Этапы деятельности                    | Содержание деятельности  |  |
|---------------------------------------|--|--|
|                                       | Преподаватель  | Студент  |
| мулирование выводов                   | студента, наблюдает, советует  | формацію   |
| 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. | Участствует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования |

Целями освоения дисциплины являются: освоение студентами базовых и дополнительных знаний для комплексного изучения дисциплин по своей специальности; формирование основ понимания главных экономических законов и предпринимательских процессов; подготовка квалифицированных специалистов в профессиональной среде.

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. 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 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, кото-

рые 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 |
|-------------------------|---|--|
| 408                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23  |

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ИММАНУИЛА КАНТА  
ИНСТИТУТ РЕКРЕАЦИИ, ТУРИЗМА И ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ  
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**«ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ И ИНТЕРКУЛЬТУРНОЙ  
АДАПТАЦИИ»**

для студентов **2 курса**  
направления подготовки: «Гостиничное дело»  
профиль «Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград 2021

## Содержание

|   |      |
|---|------|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....  | 3 3  |
| 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.....           | 5    |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ И ИНТЕРКУЛЬТУРНОЙ АДАПТАЦИИ» .....   | 6    |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....   | 14   |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....  | 223  |
| 6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....   | 2522 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....   | 2522 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ ..... | 2623 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....   | 2326 |

# 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

## 1.1. Наименование дисциплины (модуля)

«Основы психологии и интеркультурной адаптации».

## 1.2. Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки прикладного бакалавра по направлению «Гостиничное дело» (профиль «Гостиничная деятельность»).

Учебная дисциплина «Основы психологии и интеркультурной адаптации» дисциплина входит в состав модуля – «Модуль психологических аспектов гостиничной деятельности», относится к обязательной части основной образовательной программы направления 43.03.03 «Гостиничное дело». Дисциплина изучается в 3 семестре, по итогам курса студентами сдается экзамен.

## 1.3. Объем дисциплины «Основы психологии и интеркультурной адаптации» 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 «Основы психологии и интеркультурной адаптации» составляет 144 часов, в том числе аудиторная нагрузка составляет 76,35 часов, самостоятельная работа студентов – 67,55 часов, 4 зачетных единицы.

## 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Основы психологии и интеркультурной адаптации», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины «Основы психологии и интеркультурной адаптации» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

|  |  |
|--|--|
| УК – 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  | 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. |
|  | 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.                |
|  | 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.             |
| УК – 6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение | 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.  |
|  | Уметь: формулировать максимально полно образ национально характера, уметь снимать психологическую напряженность в межкультурном взаимодействии и корректировать негативные   |

|            |  |
|------------|--|
| всей жизни | этностереотипы в своем собственном поведении.  |
|            | Владеть: представлениями о национальном складе ума, темпераменте, характере; о национальных особенностях этики и этикета, о стереотипах восприятия в отношениях типа «свой – чужой». |

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 - 3             | Философия<br>Безопасность жизнедеятельности | Основы психологии и интеркультурной адаптации | Психология гостеприимства и организация гостиничного дела |
| УК-6               |   |   |   |

**Объем дисциплин** в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

| курс                   | количество ЗЕ /<br>объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |         | часы на<br>итоговый<br>контроль | Форма кон-<br>троля |
|------------------------|--------------------------------|-----|-------------------------------|--------|-----|---------|---------------------------------|---------------------|
|                        |                                |     | Лекц.                         | Практ. | КСР | Самост. |                                 |                     |
| Очная форма обучения   |                                |     |                               |        |     |         |                                 |                     |
| 2                      | 4                              | 144 | 32                            | 32     | 12  | 67,65   | 0,35                            | Экзамен             |
| Заочная форма обучения |                                |     |                               |        |     |         |                                 |                     |
| 2, 3                   | 5                              | 180 | 12                            | 22     |     | 132,4   | 0,25/0,35                       | Зачет<br>Экзамен    |

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

### Тематический план (дневная форма обучения)

| Темы   | Количество часов |                    |                |           |                   |
|--|------------------|--------------------|----------------|-----------|-------------------|
|  | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |                |           | Самостоят. работа |
|  |                  | в том числе        |                |           |                   |
|  |                  | Лекции             | Практ. занятия | КСР       |                   |
| Тема 1. Предмет психологии, ее структура и задачи. Методы исследования в психологии.   | 3                | 2                  | 1              |           | 2                 |
| Тема 2. Историческое развитие психологии.  | 8                | 4                  | 3              | 1         | 6                 |
| Тема 3. Понятие о психике человека. Развитие психики в филогенезе и онтогенезе.  | 5                | 2                  | 2              | 1         | 4                 |
| Тема 4. Ощущение и восприятие.   | 7                | 3                  | 3              | 1         | 5                 |
| Тема 5. Мышление, речь и воображение.  | 6                | 2                  | 3              | 1         | 5                 |
| Тема 6. Память. Внимание.  | 7                | 3                  | 3              | 1         | 5                 |
| Тема 7. Эмоционально-волевые процессы.   | 6                | 2                  | 3              | 1         | 5                 |
| Тема 8. Понятие личности в психологии.   | 7                | 2                  | 4              | 1         | 5                 |
| Тема 9. Темперамент и характер. Способности.   | 5                | 2                  | 2              | 1         | 5                 |
| Тема 10. Предмет курса «Интеркультурная адаптация». Основные цели и задачи. Факторы-детерминанты процессы интеркультурной адаптации. | 4                | 2                  | 1              | 1         | 4                 |
| Тема 11. Понятие «культурного синдрома». Социально-психологическая классификация межкультурных контактов.                            | 5                | 2                  | 2              | 1         | 5,65              |
| Тема 12. Понятие «национального характера». Этническая толерантность. Понятие мультикультурализма.                                   | 4                | 2                  | 1              | 1         | 5                 |
| Тема 13. Сущность адаптации. Типы адаптации. Адаптация в межкультурной коммуникации. Факторы, влияющие на интеркультурную адаптацию. | 5                | 2                  | 2              | 1         | 5                 |
| Тема 14. Интеркультурная адаптация в сфере гостеприимства. Интеркультурная коммуникация на уровне межличностных и межгрупповых       | 4                | 2                  | 2              |           | 6                 |
| Иная контактная работа   | <b>0,35</b>      |                    |                |           |                   |
| <b>Итого часов</b>   | <b>76,35</b>     | <b>32</b>          | <b>32</b>      | <b>12</b> | <b>67,65</b>      |
| Экзамен  | <b>144</b>       |                    |                |           |                   |

4 ЗЕ\*

## Тематический план (заочная форма обучения) – 3 семестр 2 курс

| Темы   | Количество часов   |                |           |                   | Самостоят. работа |
|--|--------------------|----------------|-----------|-------------------|-------------------|
|  | Аудиторные занятия |                |           | Самостоят. работа |                   |
|  | Всего аудиторных   | в том числе    |           |                   |                   |
| Лекции   |                    | Практ. занятия | КСР       |                   |                   |
| Тема 1. Предмет психологии, ее структура и задачи. Методы исследования в психологии. | 1,5                | 0,5            | 1         |                   | 9                 |
| Тема 2. Историческое развитие психологии.  | 3                  | 1              | 2         |                   | 9,75              |
| Тема 3. Понятие о психике человека. Развитие психики в филогенезе и онтогенезе.      | 1,5                | 0,5            | 1         |                   | 9                 |
| Тема 4. Ощущение и восприятие.   | 1,5                | 0,5            | 1         |                   | 9                 |
| Тема 5. Мышление, речь и воображение.  | 2,5                | 0,5            | 2         |                   | 9                 |
| Тема 6. Память. Внимание.  | 2,5                | 0,5            | 2         |                   | 9                 |
| Тема 7. Эмоционально-волевые процессы.   | 1                  |                | 1         |                   | 9                 |
| Тема 8. Понятие личности в психологии.   | 1,5                | 0,5            | 1         |                   | 9                 |
| Тема 9. Темперамент и характер. Способности.   | 1                  |                | 1         |                   | 9                 |
| <b>Итого часов</b>   | <b>16</b>          | <b>4</b>       | <b>12</b> |                   | <b>87,75</b>      |
| Контроль   | 4                  |                |           |                   |                   |
| <i>Иная контактная работа</i>  | <i>0,25</i>        |                |           |                   |                   |
| Зачет  | <b>108</b>         |                |           |                   |                   |
|  | <b>3 ЗЕ*</b>       |                |           |                   |                   |

## Тематический план (заочная форма обучения) – 4 семестр 2 курс

| Темы   | Количество часов   |                |           |                   | Самостоят. работа |
|--|--------------------|----------------|-----------|-------------------|-------------------|
|  | Аудиторные занятия |                |           | Самостоят. работа |                   |
|  | Всего аудиторных   | в том числе    |           |                   |                   |
| Лекции   |                    | Практ. занятия | КСР       |                   |                   |
| Тема 10. Предмет курса «Интеркультурная адаптация». Основные цели и задачи. Факторы-детерминанты процессы интеркультурной адаптации. | 3                  | 1              | 2         |                   | 9                 |
| Тема 11. Понятие «культурного синдрома». Социально-психологическая классификация межкультурных контактов.                            | 3                  | 1              | 2         |                   | 9                 |
| Тема 12. Понятие «национального характера». Этническая толерантность. Понятие мультикультурализма.                                   | 4                  | 2              | 2         |                   | 9                 |
| Тема 13. Сущность адаптации. Типы адаптации. Адаптация в межкультурной коммуникации. Факторы, влияющие на интеркультурную адаптацию. | 4                  | 2              | 2         |                   | 9                 |
| Тема 14. Интеркультурная адаптация в сфере гостеприимства. Интеркультурная коммуникация на уровне межличностных и межгрупповых       | 4                  | 2              | 2         |                   | 8,65              |
| <b>Итого часов</b>   | <b>18</b>          | <b>8</b>       | <b>10</b> |                   | <b>44,65</b>      |
| <i>Иная контактная работа</i>  | <i>0,35</i>        |                |           |                   |                   |
| <i>Контроль</i>  | <b>9</b>           |                |           |                   |                   |

|         |       |
|---------|-------|
| Экзамен | 72    |
|         | 2 ЗЕ* |

## Содержание разделов дисциплины

### **Тема 1. Предмет психологии, ее структура и задачи. Методы исследования в психологии.**

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.

### **Тема 2. Историческое развитие психологии.**

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.

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, трансактного анализа, гуманистических теорий.

Развитие психологии в России. Особенности современной отечественной и зарубежной психологии.

### **Тема 3. Понятие о психике человека. Развитие психики в филогенезе и онтогенезе.**

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.

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, 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.**

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.

### **Тема 10. Предмет курса «Интеркультурная адаптация». Основные цели и задачи. Факторы-детерминанты процессы интеркультурной адаптации.**

Связь с другими курсами. Сущность основных подходов, применяемых в интеркультурном взаимодействии между представителями различных культур.

Многообразие типов интеркультурного взаимодействия. Однотипное, биполярное, мультикультуралистское направления в межкультурной коммуникации. Понятие субъекта интеркультурного взаимодействия.

Экология – культура - социализация – личность – поведение – формула Г. Триандиса 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.

### **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.

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.**

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).

Психологическая адаптация. Социально-культурная адаптация. Экономическая адаптация.

**Тема 14. Интеркультурная адаптация в сфере гостеприимства. Интеркультурная коммуникация на уровне межличностных и межгрупповых**

Понятие о «лице». Понятие «лицо» в разных культурах. Культурные универсалии и межкультурные различия в мышлении и познавательной деятельности. Межэтнические браки и особенности адаптации.

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ И ИНТЕРКУЛЬТУРНОЙ АДАПТАЦИИ»**

В структуре самостоятельной работы предусмотрены: подготовка презентаций по темам курса, выполнение практических и самостоятельных заданий.

Тематика самостоятельных работ

| Наименование темы  | Тематика самостоятельных работ  |
|--|---|
| 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"> <li>1. Донаучная психология.</li> <li>2. Интроспективное направление в психологии (В. Вундт, У. Джеймс).</li> <li>3. Бихевиористическое направление в психологии (Дж. Уотсон, Б.Ф. Скиннер), Э. Торндайк).</li> <li>4. Психоаналитическое направление в психологии (З. Фрейд, К.Г. Юнг, А. Адлер).</li> <li>5. Гуманистическая психология (К. Роджерс, А. Маслоу).</li> <li>6. Гештальтпсихология (В. Келер).</li> <li>7. Когнитивная психология.</li> <li>8. Создатель психосинтеза — Р. Ассаджиоли.</li> <li>9. Биологический подход в изучении психологии.</li> <li>10. Феноменологический подход в изучении психологии.</li> <li>11. Отечественная психология (Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев).</li> </ol> <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>   |
| <p>Тема 3. Понятие о психике человека. Развитие психики в филогенезе и онтогенезе.</p> | <p>1. Заполните таблицу: 1-й столбик — за что отвечает левое полушарие, 2-ой — за что отвечает правое полушарие.</p> <p>2. Выпишите за что отвечают лобные доли: теменные, лобные, височные и затылочные.</p> <p>3. Кто ввел понятия онтогенез и филогенез.</p> <p>4. Приведите примеры решения двухфазовых задач у животных.</p> <p>5. Врожденное и приобретенное в поведении животных.</p> |
| <p>Тема 4. Ощущение и восприятие.</p>  | <p>1. Закон Бугера-Вебера.</p> <p>2. Нарушение ощущений.</p> <p>3. Восприятие человека человеком.</p> <p>4. Восприятие речи.</p> <p>5. Установки и стереотипы.</p> <p>6. Нарушение ощущений.</p>   |
| <p>Тема 5. Мышление, речь и воображение.</p>   | <p>1. В чем проявляется отличие мышления человека от мышления животных?</p> <p>2. В чем состоит эвристический подход к изучению мышления?</p> <p>3. Какой вид воображения преобладает в деятельности художника, писателя? По каким признакам это можно установить?</p> <p>4. Подберите примеры полезной мечты и пустой мечтательности. Проанализируйте роль мечты в вашей деятельности.</p>  |
| <p>Тема 6. Память. Внимание.</p>   | <p>1. Возрастные и индивидуальные особенности памяти.</p> <p>2. Назовите основные приемы развития памяти.</p> <p>3. Приведите примеры наиболее известных людей пользующихся мнемотехникой (например С.В. Шерешевский)</p> <p>4. Эйдетическая память.</p> <p>5. Латентная память.</p> <p>6. Нарушение памяти.</p> <p>7. Гении и вундеркинды (приведите примеры).</p>                          |
| <p>Тема 7. Эмоционально-волевые процессы.</p>  | <p>1. Изучите основные теории эмоций.</p> <p>2. Подготовьте презентационный проект по одной из теорий.</p> <p>3. Чувство долга, чувство чести, совесть.</p> <p>4. Что такое эмоциональность?</p> <p>5. Чем можно объяснить, что если дать возможность человеку «выговориться», «поплакать», то ему легче перенести горе?</p>   |
| <p>Тема 8. Понятие личности в психологии.</p>  | <p>1. Изучите основные теории личности.</p> <p>2. Подготовьте презентационный проект по одной из теорий личности.</p> <p>3. Понятие Я-концепция.</p> <p>4. Самооценка. Как повысить самооценку. Как понизить самооценку. Определите свою самооценку.</p>   |
| <p>Тема 9. Темперамент и характер. Способности.</p>                                    | <p>1. Определите свой тип темперамента.</p> <p>2. Определите характер.</p> <p>3. Акцентуации характера по К. Леонгарда (пройдите тест).</p> <p>4. Классификация социальных характеров по Э. Фромму.</p>  |
| <p>Тема 10. Предмет</p>  | <p>1. Социальные последствия культуры как детерминанта между-</p>  |

|  |  |
|--|--|
| курса «Интеркультурная адаптация». Основные цели и задачи. Факторы-детерминанты процессы интеркультурной адаптации.                  | турного общения.<br>2. Маскулинные и феминные культуры в современном мире.<br>3. Экстенсивные и интенсивные культуры по классификации И.И. Янжула.   |
| Тема 11. Понятие «культурного синдрома». Социально-психологическая классификация межкультурных контактов.                            | 1. «Свой — чужой» в понимании русских. «Создание лица» в индивидуалистических культурах.<br>2. «Создание лица» в коллективистских культурах.   |
| Тема 12. Понятие «национального характера». Этническая толерантность. Понятие мультикультурализма.                                   | 1. Общее и особенное в русском и чешском (болгарском, украинском, белорусском или др.) национальном характере.<br>2. Невербальное общение в интеркультурных контактах (на примере двух–трех стран).<br>3. Как общаться с представителями стран Ближнего Востока.   |
| Тема 13. Сущность адаптации. Типы адаптации. Адаптация в межкультурной коммуникации. Факторы, влияющие на интеркультурную адаптацию. | 1. Анализ биполярного межкультурного взаимодействия (на примерах).<br>2. Анализ однотипного межкультурного взаимодействия (на примерах).<br>3. Анализ мультикультуралистского межкультурного   |
| Тема 14. Интеркультурная адаптация в сфере гостеприимства. Интеркультурная коммуникация на уровне межличностных и межгрупповых       | 1. Традиционное отношение русских к иностранцам.<br>2. Барьеры межкультурного общения в отношениях туристов и местного населения.<br>3. Особенности интеркультурного общения в профессиональной туристической деятельности (на примере ОАЭ, Турции и др. стран).<br>1. Социально-культурные аспекты интеркультурной адаптации.<br>2. Русское и финское коммуникативное поведение.<br>3 Особенности русско-немецкой деловой коммуникации.<br>4. Событийный туризм и проблемы межкультурной коммуникации (на примерах фестивалей и других массово-зрелищных мероприятий).<br>4. Особенности русско-китайской деловой коммуникации. |

*Практикоориентированный блок освоения дисциплины «Основы психологии и интеркультурной адаптации»*

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 и тестов.

| Наименование темы  | Содержание темы   |
|--|---|
| Тема 1. Предмет психологии, ее структура и задачи. Методы исследования в психологии. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Житейская психология.</li> <li>2. Задачи психологии.</li> <li>3. Положение психологии в системе наук.</li> <li>4. Структура психологии.</li> </ol>  |
| Тема 2. Историческое развитие психологии.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Зарождение психологической науки : <ul style="list-style-type: none"> <li>• страны Др.Востока (Греция, Египет);</li> <li>• средневековая Европа (Ф. Аквинский);</li> <li>• эпоха Возрождения (Леонардо да Винчи);</li> <li>• в период с XVII - XVIII (Декарт, Дж. Локк);</li> </ul> </li> <li>2. Бихевиористическое направление в психологии (Дж. Уотсон).</li> <li>3. Психоаналитическое направление в психологии (З. Фрейд).</li> <li>4. Гуманистическая психология (К. Роджерс, А. Маслоу, Р. Мэй).</li> <li>5. Отечественная психология (Л.С.Выготский, С.Л.Рубинштейн, А.Н.Леонтьев).</li> </ol> |
| Тема 3. Понятие о психике человека. Развитие психики в филогенезе и онтогенезе.      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль нервной системы.</li> <li>2. Строение нервной системы.</li> <li>3. Сознание как высшая форма развития психики.</li> <li>4. Общая характеристика психики животных.</li> <li>5. Инстинкты и навыки.</li> </ol>   |
| Тема 4. Ощущение и восприятие.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Происхождение и значение ощущений в жизни человека.</li> <li>2. Интероцептивные, проприоцептивные и экстероцептивные ощущения.</li> <li>3. Краткая характеристика видов ощущений.</li> <li>4. Общая характеристика восприятия.</li> <li>5. Основные свойства и виды восприятия.</li> </ol>  |
| Тема 5. Мышление, речь и воображение.  | <p>Общая характеристика мышления.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды, процессы и операции мышления.</li> <li>2. Речь как средство общения.</li> <li>3. Речь и ее функции.</li> <li>4. Общая характеристика воображения.</li> <li>5. Виды воображения.</li> <li>6. Механизмы переработки представлений в воображаемые образы</li> </ol>  |
| Тема 6. Память. Внимание.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общая характеристика памяти.</li> <li>2. Виды памяти.</li> <li>3. Характеристика основных процессов памяти (запоминание, воспроизведение, сохранение, забывание и т.д.)</li> <li>4. Общая характеристика внимания: свойства, функции.</li> <li>5. Виды внимания.</li> </ol>   |
| Тема 7. Эмоционально-волевые процессы.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Положительные эмоции.</li> <li>2. Отрицательные эмоции.</li> <li>3. Классификация чувств.</li> <li>4. Мечта.</li> </ol>   |
| Тема 8. Понятие личности в психологии.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Содержание понятия «личность».</li> <li>2. Структура личности.</li> <li>3. Зарубежные концепции личности (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Эриксон и др.).</li> <li>4. Отечественные концепции личности (А.В. Петровский, А.Н. Леонтьев, Б.Г. Ананьев и др.).</li> </ol>  |

|  |   |
|--|---|
|  | 5. Основные свойства личности.  |
| Тема 9. Темперамент и характер. Способности.   | <p>1. Общая характеристика обзор учений о темпераменте.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Гиппократ;</li> <li>• Э. Кречмер;</li> <li>• У. Шелдон;</li> <li>• И.П. Павлов.</li> </ul> <p>2. Понятие о характере. Классификация черт характера.</p> <p>3. Типологии характера по К. Юнгу, Э. Фромму, А.Е. Личко.</p> <p>4. Способности: структура (общие, специальные; теоретические, практические; творческие, репродуктивные и др.)</p> <p>5. Уровни развития способностей</p> |
| Тема 10. Предмет курса «Интеркультурная адаптация». Основные цели и задачи. Факторы-детерминанты процессы интеркультурной адаптации. | Опросите своих знакомых, которые много путешествуют, и выясните, с какими трудностями аккультурации они столкнулись в другой стране и как с ними справились.  |
| 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 адаптация в сфере гостеприимства. Интеркультурная коммуникация на уровне межличностных и межгрупповых       | Опросите иностранных студентов, обучающихся в РГУ им. И.Канта, какие трудности социокультурной адаптации встречаются во время их обучения и разработайте собственные практические варианты «помощи» иностранным студентам.  |

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

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

| Код компетенции | Содержание компетенции  |
|-----------------|---|
| УК – 3          | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде   |
| УК – 6.         | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни |

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

##### Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

| Компетенция   | Результат освоения дисциплины (модуля)  | Форма оценочных средств (ОС) в банке ОС |    |    |    |    | Оценка выполнения студентом  |
|---|---|---|----|----|----|----|--|
|   |   | Т                                       | ТЗ | КЗ | ТР | ДС |  |
| УК – 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | 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.<br>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. | +                                       |    |    |    | +  | Подготовка презентации, не менее 10 слайдов.<br>Эсс – зачтено/не зачтено.<br>Балльная оценка от 0-5. |

|   |  |   |  |  |  |   |   |
|---|--|---|--|--|--|---|---|
|   | 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.   |   |  |  |  |   |   |
| УК – 6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | <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> | + |  |  |  | + | Подготовка презентации, не менее 10 слайдов.<br>Эсс – зачетно/не зачетно. Балльная оценка от 0-5. |

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

| Наименование этапов формирования компетенций | Содержание этапов   | Перечень компетенций   |
|--|---|--|
| Когнитивный этап                             | Формирование теоретических основ дисциплины.                                    | УК – 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде<br>УК – 3. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни |
| Прикладной этап                              | Формирование умений необходимых в работе государственного предприятия.          |  |
| Демонстрационный этап                        | Умение ориентироваться и применять полученные знания в нестандартных ситуациях. |  |



## 1. Критерии оценки выполнения тестов

| Оценка              | Требования к уровню знаний                                       |
|---------------------|--|
| Отлично             | 100-85% правильных ответов от общего количества вопросов теста   |
| Хорошо              | 84-70% правильных ответов от общего количества вопросов теста    |
| Удовлетворительно   | 69-55% правильных ответов от общего количества вопросов теста    |
| Неудовлетворительно | Менее 55% правильных ответов от общего количества вопросов теста |

## 2. Критерии оценки выполнения письменной работы

Знание и понимание теоретического материала – зачтено.

Частичное знание и понимание теоретического материала – не зачтено.

Анализ и оценка информации – зачтено.

Нет анализа и оценки информации – не зачтено.

## 3. Критерии оценки выполнения презентации

| Критерии          | Отлично  | Хорошо   | Удовлетворительно   | Неудовлетворительно  |
|-------------------|--|--|---|--|
| Содержание        | Соответствует теме. Отмечены все ключевые моменты. Соблюдается последовательность. Четкое и логическое представление информации.                                 | Соответствует теме. Отмечены не все ключевые моменты. Не вся информация взята из достоверных источников. | Соответствует теме. Ключевые моменты не выделены. Материал логически не выстроен. | Случайная подборка информации. Материал логически не выстроен. Используется один источник. |
| Наглядность       | Соблюдается единый стиль оформления. Слайды представлены в логической последовательности. Учитывается размер шрифта. Учитывается расположение текста и рисунков. | Выполняется 3 из 4 условий.  | Выполняется 2 из 4 условий.   | Выполняется 1 из 4 условий.  |
| Защита            | Уверенное выступление. Продумано текстовое сопровождение показа слайдов.   | Уверенное выступление. Речь не монотонная.   | Не уверенное выступление. Речь монотонная.  | Не уверенное выступление. Речь монотонная. Не продуманно текстовое сопровождение слайдов.  |
| Ответы на вопросы | Ответил на все вопросы.  | Неуверенно отвечал на  | Ответил на половину вопросов.   | Не ответил на вопросы.   |

|            |  |          |  |  |
|------------|--|----------|--|--|
| аудитории. |  | вопросы. |  |  |
|------------|--|----------|--|--|

### Итоговый контроль по дисциплине

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

1. Активная работа на семинарах (научные сообщения, выполнение творческих заданий, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса).
2. Успешное прохождение этапов установленного контроля.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является экзамен.

По результатам итогового тестирования выставляется оценка по шкале: отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно.

### Вопросы для итогового контроля

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.

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

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 ...
- 3500 лет назад в Древней Греции
  - 2500 лет назад в Древней Греции
  - 2500 лет назад в Древнем Китае
  - 2500 лет назад в Древнем Риме
2. IV этап развития психологии- это...
- психология, как наука о поведении
  - психология, как наука о душе
  - психология, как наука о сознании
  - 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

d.лонгитюдный метод

4. Основные представители когнитивной психологии...

- a. Д. Уотсон и Ф. Скиннер
- b. У. Найсер и Д. Миллер
- c. Р. Декарт и Д. Локк
- d. К. Корни и Э. Фромм

5. Какой подход изучал то, как люди получают информацию о мире, как она хранится в их памяти?

- a. Гуманистический
- b. Бихевиористический
- c. Когнитивный
- d. Интроспективный

6. Какой из данных принципов не относится к гуманистическому подходу?

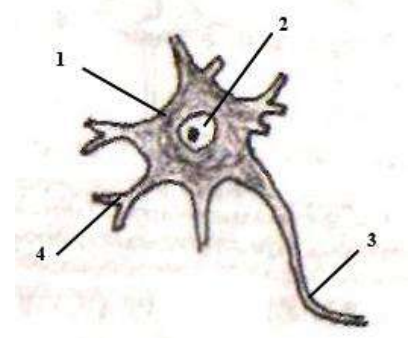
- a. Акцент на свободе воли, спонтанности и творческой силе индивида
- b. Убеждение в целостном характере природы человека
- c. Подчеркивание роли сознательного опыта
- d. Выработка навыков, постепенное изменение поведения

7. Основоположник рефлексологии – это...

- a. Выгодский Л.С.
- b. Рубинштейн С. Л.
- c. Бехтерев В.М.
- d. Гольперин П. Я.

8. Соотнесите цифру и название части нейрона

- a. ядро \_\_\_\_\_
- b. дендрит \_\_\_\_\_
- c. тело клетки \_\_\_\_\_
- d. аксон \_\_\_\_\_



9. Какая нервная система отвечает за накопление энергии в теле?

- a. Вегетативная
- b. Симпатическая
- c. Соматическая
- d. Парасимпатическая

10. Какая часть мозга отвечает за чувство гнева?

- a. Таламус
- b. Гипоталамус
- c. Базальные ганглии
- d. 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. Осязание бывает: бимануальное, активное и .....

|   |   |  |
|---|---|--|
| Сколько определений культуры существует в настоящее время?                                    | 7   |  |
|   | около 60  |  |
|   | 150   |  |
|   | более 200   |  |
|   | 450   |  |
|   | 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», «Поспешишь — людей насмешишь», «Работа не волк — в лес не убежит». |  |
|   | человек, для которого характерны скорость, быстродействие, 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  |  |
|   | взаимовыручка   |  |
| 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   |  |

## ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРА-



## ТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) 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)

### б) 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)

## ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

2. Библиотека. URL: <http://www.psychology.ru/library>.
3. Общая психология. URL: <http://psyznaiyka.net/>.
6. Психология // Электронная библиотека. URL: <http://dalib.ru/>.
7. П
8. Ё

и

н

ю

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

и

я

В проведении семинарских занятий используются следующие технологии:

- дискуссионные (семинары-дискуссии);
- проективные (метод проектов);
- 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.).

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

Для обучения дисциплине «Основы психологии» 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:

- Библиотека БФУ им. И. Канта;
- Университетская библиотека онлайн;
- Научная электронная библиотека;
- Российская государственная библиотека;

<http://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства.

## **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](http://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 |
|-------------------------|---------------------------------|--|
|-------------------------|---------------------------------|--|

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 410 | Компьютер MSI AE222G и плазменная панель LCD LG 50LB561V и LCD LG 60LB561V. | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23 |
|-----|---|---|

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ИММАНУИЛА  
КАНТА**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ОСНОВЫ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ»  
(«ВВЕДЕНИЕ В ГОСТЕПРИИМСТВО»)**

для студентов **1 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Гостиничная деятельность**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Пояснительная записка..... 3
2. Примерный тематический план..... 5
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы, обучающихся по дисциплине «Введение в гостеприимство»..... 6
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций..... 8
5. Перечень основной и дополнительной литературы, нормативных документов по дисциплине «Введение в гостеприимство»..... 14
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины «Введение в гостеприимство»..... 15
7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Введение в гостеприимство», включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем..... 16
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Введение в гостеприимство»..... 17
9. Комплекс тестовых заданий по дисциплине «Введение в гостеприимство».17

# 1. Пояснительная записка

## 1.1. Наименование дисциплины (модуля):

Основы туристской индустрии/ блок «Введение в гостеприимство»

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению **43.03.03 «Гостиничное дело»** (профиль **«Гостиничная деятельность»**).

Учебная дисциплина «Введение в гостеприимство» расположена в вариативной части дисциплин (Б1.В.08) направления подготовки «Гостиничное дело», включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. Дисциплина изучается в 1 семестре, по итогам курса студентами сдается зачет.

1.3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

| Очная форма обучения   |  |     |                     |       |        |        |                           |                |         |
|------------------------|--|-----|---------------------|-------|--------|--------|---------------------------|----------------|---------|
| курс                   | количество зачетных единиц/объем часов |     | Академических часов |       |        |        | часы на итоговый контроль | форма контроля |         |
|                        |  |     | контактная работа   | лекц. | Практ. | КСР    |                           |                | самост. |
| 1                      | 3                                      | 108 | 38,25               | 16    | 16     | 75,75  | 0,25                      | зачет          |         |
| Заочная форма обучения |  |     |                     |       |        |        |                           |                |         |
| 1                      | 4                                      | 144 | 18,25               | 6     | 12     | 125,75 | 0,25                      | зачет          |         |

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Введение в гостеприимство», 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   |
|-----------------|---|---|
| УК-3            | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | Знать – особенности мотивационно-волевой и когнитивной сферы личности, базовые категории менеджмента и самоменеджмента и принципы их использования; осознавать целостность личности как единства мотивационно-волевой и когнитивной сфер.<br>Уметь – описывать создавать, фиксировать, трансформировать собственные цели в контексте единства |

|      |  |  |
|------|--|--|
|      |  | <p>собственной личности и окружающего социокультурного пространства.</p> <p>Владеть – навыками применения принципов, технологий и методов самоорганизации; подходами, методами и инструментарием формирования гостиничных продуктов с учетом исторической, природной и культурной среды региона.</p>   |
| УК-5 | <p>способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> | <p>Знать: теорию межличностного и делового общения, переговоров, принципы поиска необходимой информации, ценностные установки, смыслы и другие компоненты, обуславливающие социальный опыт и способность к коммуникации в устной и письменной формах.</p> <p>Уметь: выявлять и оценивать целесообразные направления самообразования; осознавать необходимость непрерывного самообразования для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> <p>Владеть: навыками работы с литературой, навыками поиска и систематизации информации с использованием сети интернет; английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса.</p> |

| Компетенция | Предшествующие дисциплины | Данная дисциплина           | Последующие дисциплины                     |
|-------------|---------------------------|-----------------------------|--|
| УК-3        | Нет                       | «Введение в гостеприимство» | Туристские ресурсы Калининградской области |
| УК-5        | Нет                       |                             | История туризма и гостеприимства           |



**Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов в видов учебных занятий**

**2. Примерный тематический план**

Дневная форма обучения

| Темы  | Количество часов   |             |                |          |             |                   |
|---|--------------------|-------------|----------------|----------|-------------|-------------------|
|   | Аудиторные занятия |             |                |          |             | Самостоят. работа |
|   | Всего аудиторных   | в том числе |                |          |             |                   |
|   |                    | Лекции      | Практ. занятия | КСР      | ИКР         |                   |
| <b>1</b>  | <b>2</b>           | <b>3</b>    | <b>4</b>       | <b>5</b> | <b>6</b>    | <b>7</b>          |
| Тема 1. Цели и задачи основной образовательной программы подготовки бакалавра по направлению «Гостиничное дело» | 2                  | 1           | 1              |          |             | 2                 |
| Тема 2. Индустрия туризма и гостеприимства. Основные понятия и определения                                      | 2                  | 1           | 1              |          |             | 4                 |
| Тема 3. Виды и разновидности туризма и их взаимосвязь с гостиничной деятельностью                               | 11                 | 5           | 6              |          |             | 20                |
| Тема 4. Классификация средств размещения и практика их развития   | 12                 | 6           | 6              |          |             | 33,75             |
| Тема 5. Обеспечивающая инфраструктура индустрии гостеприимства  | 5                  | 3           | 2              |          |             | 16                |
| <b>Итого:</b>   | <b>32,25</b>       | <b>16</b>   | <b>16</b>      |          | <b>0,25</b> | <b>75,75</b>      |
| Итого по дисциплине   | <b>108 часов</b>   |             |                |          |             |                   |
|   | <b>3 ЗЕ*</b>       |             |                |          |             |                   |

### Заочная форма обучения

| Темы  | Количество часов   |                |           |          |             |                   |
|---|--------------------|----------------|-----------|----------|-------------|-------------------|
|   | Аудиторные занятия |                |           |          |             | Самостоят. работа |
|   | Всего аудиторных   | в том числе    |           |          |             |                   |
| Лекции  |                    | Практ. занятия | КСР       | ИКР      |             |                   |
| <b>1</b>  | <b>2</b>           | <b>3</b>       | <b>4</b>  | <b>5</b> | <b>6</b>    | <b>7</b>          |
| Тема 1. Цели и задачи основной образовательной программы подготовки бакалавра по направлению «Гостиничное дело» | 0,5                | 0,5            | -         |          |             | 2                 |
| Тема 2. Индустрия туризма и гостеприимства. Основные понятия и определения                                      | 1,5                | 0,5            | 1         |          |             | 4                 |
| Тема 3. Виды и разновидности туризма и их взаимосвязь с гостиничной деятельностью                               | 6                  | 2              | 4         |          |             | 40                |
| Тема 4. Классификация средств размещения и практика их развития   | 8                  | 2              | 6         |          |             | 63,75             |
| Тема 5. Обеспечивающая инфраструктура индустрии гостеприимства  | 2                  | 1              | 1         |          |             | 16                |
| <b>Итого:</b>   | <b>18,25</b>       | <b>6</b>       | <b>12</b> |          | <b>0,25</b> | <b>125,75</b>     |
| Итого по дисциплине   | <b>144</b>         |                |           |          |             |                   |
|   | <b>часа</b>        |                |           |          |             |                   |
|   | <b>4 ЗЕ*</b>       |                |           |          |             |                   |

### 3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Введение в гостеприимство»

В структуре самостоятельной работы предусмотрены: написание рефератов, конспектирование и реферирование первоисточников, подготовка докладов и сообщений для семинаров, разработка и публичная защита презентаций по практике получения гостиничных услуг в соответствии с собственными целями и окружающим социокультурным пространством.

#### 3.1. Тематика самостоятельных работ

| Наименование темы   | Тематика самостоятельных работ  |
|---|---|
| Тема 1. Цели и задачи основной образовательной программы подготовки бакалавра | Сферы профессиональной деятельности. Квалификационные требования к выпускникам. Гостиничная деятельность и другие области знаний (психология делового общения, деловые коммуникации, социология, география, экономика, информа- |

|   |   |
|---|---|
| по направлению «Гостиничное дело»   | тика, право, иностранные языки).  |
| Тема 2. Индустрия туризма и гостеприимства. Основные понятия и определения        | Общее понятие гостеприимства. История становления и развития деятельности в сфере гостеприимства. Туризм как особая сфера деятельности. Значение туризма и гостеприимства в жизни общества: экономическое, социальное, гуманитарное. Основные факторы, влияющие на развитие туристской отрасли и гостиничного сервиса (национальные, гендерные, социально-статусные, религиозные, культурные и социально-психологические). Туристский продукт. Организаторы туризма: туроператор, туристское агентство. Потребители туристского продукта: международный (иностраннй) турист, внутренний турист, экскурсант, посетитель. |
| Тема 3. Виды и разновидности туризма и их взаимосвязь с гостиничной деятельностью | Активный и пассивный туризм. Разновидности туров. Социальный туризм и его объекты. Индивидуальный и групповой туризм. Организованный и неорганизованный туризм. Массовый и элитарный туризм. Деловой туризм. Сельский туризм. Религиозный туризм. Ностальгический туризм. Рекреационный туризм. Экстремальный туризм. Учебный туризм. Событийный туризм. Познавательный туризм. Экологический туризм.   |
| Тема 4. Классификация средств размещения и практика их развития                   | Услуги средств размещения. Классификация средств размещения. Гостиницы и аналогичные средства размещения. Структура гостиничного комплекса. Специализированные средства размещения. Частные средства размещения. Мировая практика развития средств размещения. Организация питания в средствах размещения. Классификация предприятий общественного питания. Специфика общественного питания, специфика в зависимости от национальных, культурных и индивидуальных запросов потребителей.  |
| Тема 5. Обеспечивающая инфраструктура индустрии гостеприимства                    | Индустрия транспорта. Международная классификация средств транспорта. Виды туристских организаций. Международные организации. Региональные организации. Национальные организации. Современное состояние международной туристской деятельности. Всемирная туристская организация (ВТО). Российская ассоциация туристских агентств (РАТА). Российская гостиничная ассоциация (РГА). Информационные услуги. Туристские товары. Туристские формальности. Паспортные формальности. Визовые формальности. Таможенные правила. Банковские и финансовые услуги.   |

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

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

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

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине

р Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета защита проекта, результаты тестирования.

о Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах:

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

С

#### **Комплекс тестовых заданий по дисциплине «Введение в гостеприимство»**

В

О 1. *Туризм – это:*

- а) сфера экономической деятельности;
- б) вид досуговой деятельности;
- в) социально-культурное явление.

п

о 2. *Дестинация – это:*

- а) туристский комплекс;
- н б) туристский регион;
- а в) другая местность (страна), отличная от места постоянного проживания туриста.

п

р 3. *Типы туризма это:*

- а 1. Внешний
- в 2. Внутренний
- л 3. Выездной

е

н

и

ю

4. Выходного дня
5. Въездной

*4. Туристский пакет включает обязательно:*

1. Дестинацию
2. Визирование
3. Средства доставки – транспорт
4. Места размещения и питание
5. Развлечения
6. Медицинская страховка
7. Трансфер
8. Внутренние билеты до места отправления (например, ж/д билеты до Москвы)

*5. Что такое мотивы туризма?*

1. Интенсивность посещения дестинации;
2. Психологические и физические потребности людей;
3. Уровень благосостояния населения.

*6. Для чего необходима оценка интенсивности посещения дестинации?*

1. Для определения разнообразных форм туризма;
2. Для привлечения потока туристов;
3. Для улучшения туристской политики и определения перспективных направлений развития данной территории как дестинации.

*7. Осязаемые туристские продукты – это:*

1. Снаряжение
2. Услуги гостеприимства
3. Сувениры
4. Развлечения

*8. Тур, при котором путешественник сам или через турагента решает с транспортной организацией все вопросы по его перемещению к месту назначения, а также заказывает номер в гостинице. Называется:*

1. Пакетный тур
2. Независимый тур
3. Комплексный тур
4. Отдельный тур

*9. Неизменными составляющими тура являются:*

1. Размещение
2. Питание
3. Транспортное обслуживание
4. Экскурсии

*10. Туристский потенциал территории включает: (3 позиции)*

- а) туристические ресурсы;
- б) туристская инфраструктура;
- в) дестинации;

- г) туристские товары и услуги;
- д) туристская индустрия.

*11. К туристско-рекреационным ресурсам относятся: (5 позиций)*

- а) природные;
- б) исторические;
- в) социокультурные;
- г) материально-технические;
- д) трудовые;
- е) политические;
- ж) этно-демографические.

*12. Столовая в санатории отличается от ресторана: (1 позиция)*

- а) ценами;
- б) богатством интерьера;
- в) обязательным предоставлением диетического питания.

*13. Большинство стран Западной Европы имеют классификацию отелей:*

- а) буквенную;
- б) корон и ключей;
- в) разрядов;
- г) звездную.

*14. Какую систему питания предлагают своим клиентам российские санатории:*

- а) только завтрак;
- б) полупансион;
- в) полный пансион;
- г) все включено.

*15. Какие средства размещения относятся к нетрадиционным:*

- а) горные шале;
- б) охотничьи домики;
- в) бунгало;
- г) средневековые замки;
- д) подводные лодки;
- е) ледяные отели.

*16. Все сегменты индустрии туризма:*

- а) связаны между собой;
- б) могут существовать независимо друг от друга;
- в) взаимосвязаны и зависят друг от друга.

*17. Гостеприимство – это:*

- а) потребительское свойство турпродукта;
- б) индустрия;
- в) сектор бизнеса.

*18. На Ваш взгляд, индустрия гостеприимства –*

- а) является составной частью индустрии туризма;
- б) это самостоятельный сектор экономики;
- в) обе индустрии взаимодействуют друг с другом.

19. От 40 до 60% стоимости турпакета составляют:

- а) услуги средств размещения;
- б) транспортные услуги;
- в) услуги туристических фирм.

20. Международная классификация транспортных средств: (состоит из трех позиций)

- а) воздушный транспорт;
- б) водный транспорт;
- в) сухопутный транспорт;
- г) наземный транспорт.

21. Гостиницы с количеством номеров до 30 – это:

- а) малая гостиница;
- б) семейная гостиница;
- в) эконом-класса.

22. Какие категории отелей практически отсутствуют в России? (2 позиции)

- а) отели «люкс»;
- б) мотели;
- в) отели для постоянного проживания;
- г) таймшерные отели;
- д) отели вблизи аэропортов.

#### Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Введение в гостеприимство»

| 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. Цели и задачи основной образовательной программы подготовки бакалавра по направлению «Гостиничное дело» | УК-3<br>УК-5                                     | Работа на практических занятиях                       | устные ответы, участие в дискуссии                 | зачет                           | устно<br>письменно |
| Тема 2. Индустрия туризма и гостеприимства. Основные понятия и определения                                      | УК-3<br>УК-5                                     | Работа на практических занятиях                       | устные ответы, участие в дискуссии.<br>Картограммы | зачет                           | устно<br>письменно |

|   |              |                                 |   |       |                    |
|---|--------------|---------------------------------|---|-------|--------------------|
| Тема 3. Виды и разновидности туризма и их взаимосвязь с гостиничной деятельностью | УК-3<br>УК-5 | Работа на практических занятиях | устные ответы, участие в дискуссии          | зачет | устно<br>письменно |
| Тема 4. Классификация средств размещения и практика их развития                   | УК-3<br>УК-5 | Работа на практических занятиях | устные ответы, участие в дискуссии, доклады | зачет | устно<br>письменно |
| Тема 5. Обеспечивающая инфраструктура индустрии гостеприимства                    | УК-3<br>УК-5 | Работа на практических занятиях | устные ответы, участие в дискуссии,         | зачет | устно<br>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   |
|-------------------------------------|--|--|--|
| <b>Критерии</b>                     | 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 |

В процессе изучения дисциплины формируются компетенции:

| Код компетенции | Содержание компетенций   |
|-----------------|--|
| УК-3            | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  |
| УК-5            | способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |

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 1-2. На лекциях студенты усваивают цели и задачи основной образовательной программы подготовки бакалавра по направлению «Гостиничное дело», раскрыва-



ется сущность их будущей профессии, формируются понятия составляющих индустрии туризма и гостеприимства, разбирают основные направления деятельности данной сферы. На занятиях семинарского типа и в ходе самостоятельной работы студенты должны углубить приобретенные на лекциях теоретические знания, а также сформировать умения и навыки комплексного анализа условий и факторов состояния и развития сферы гостеприимства; использование понятийного аппарата сферы гостеприимства. Оценка компетенций осуществляется в ходе опроса и дискуссий на практических занятиях и при проверке письменных заданий, выполненных во время самостоятельной работы, также студенты готовят проект по характеристике региональной сферы гостеприимства.

2-й этап – темы 3-5. Во время всех форм занятий студенты овладевают комплексом представлений о целостности и связи фундаментального и прикладного компонентов, знакомятся с видами и разновидностями туризма и их взаимосвязью с гостиничной деятельностью; рассматривают существующие классификации средств размещения и практики их развития; анализируют обеспечивающую инфраструктуру индустрии гостеприимства. На практических занятиях студенты вырабатывают умения и навыки поиска информации по имеющимся туристским ресурсам; анализа существующих региональных систем гостеприимства и их использование в различных государствах. 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 этап

| <b>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</b>  | <b>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции</b>   | <b>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</b>  | <b>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</b>  |
|--|---|---|---|
| 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 категори- | 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 за- | 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. |

|  |  |        |  |
|--|--|--------|--|
|  | альным аппаратом. Выполнено не менее 50% предусмотренных программой заданий. | даний. |  |
|--|--|--------|--|

## 2 этап

| Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции        | Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий 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 |

## **. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины «Введение в гостеприимство»**

### **а) нормативные документы**

1. Федеральный Закон "Об основах туристской деятельности в РФ". - (СПС КонсультантПлюс)
2. ФЗ "О порядке выезда из РФ и въезда в РФ" - (СПС КонсультантПлюс)
3. ФЗ "О правовом положении иностранцев в РФ" - (СПС КонсультантПлюс)
4. Федеральный закон "О защите прав потребителей" - (СПС КонсультантПлюс)
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта»
6. Классификация средств размещения (СПС Консультант Плюс)

### **б) основная литература:**

1. Введение в индустрию гостеприимства : учебно-методическое пособие / М-во образования и науки РФ, Сочин. гос. ун-т ; сост. Ж. В. Григорьева. - Сочи : СГУ, 2019. - 1 on-line, 46 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/147786> (дата обращения 27.01.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Лицензия до 25.12.2021. - Б. ц. - Текст : электронный.
2. Уокер Д. Р. Введение в гостеприимство: учеб. пособие для вузов/ Джон Р. Уокер ; пер. с англ. [Н. Н. Егорова]. - 4-е изд., [перераб. и доп.]. - Москва: ЮНИТИ, 2017. — 735 с. — 978-5-238-01392-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81747.html>.

#### **в) дополнительная литература**

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм: учебник для вузов. М.: Невский Фонд, 2008. 576 с.
2. Богатов А.П. Туристские формальности: Учебное пособие. М.: Академия, 2007. 304 с.
3. Основы туризма: учебник / коллектив авторов; под ред. Е. Л. Писаревского. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 384 с. (электронный ресурс)
4. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. М.: ИКЦ Март, 2007. 352 с.
5. Чудновский А.Д. и др. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления.-М.: ИД»ФОРУМ», 2011.-400 с.

### **. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины «Введение в гостеприимство»**

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

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.ру/ibooks.ru» (<http://ibooks.ru/>).
6. ЭБС «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>)

Дополнительные ресурсы:

Федеральная служба государственной статистики. URL:<http://www.gks.ru>

Всемирная туристическая организация. URL:<http://www.unwto.org>

Российский союз туриндустрии. [www.rostourunion.ru](http://www.rostourunion.ru)

Можно использовать собственный перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники), а также группу в контакте института и университета.

Для работы с ЭБС необходимо зарегистрироваться из университетской сети,

после чего возможна работа с любого компьютера.

## **Методические рекомендации по преподаванию и изучению дисциплины**

Учебная дисциплина «Введение в гостеприимство» расположена в модуле «Основы туристской индустрии Калининградской области» профессионального цикла в блоке вариативных дисциплин, включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. Дисциплина изучается на 1 курсе обучения студентов.

Целями освоения дисциплины являются: формирование знаний и навыков познавательной деятельности в туризме, ознакомлении с видами и тенденциями развития сферы гостеприимства. Для выполнения поставленных целей в ходе изучения данной дисциплины студенты изучат следующую тематику: цели и задачи основной образовательной программы подготовки бакалавра по направлению «Гостиничное дело», индустрия туризма и гостеприимства - основные понятия и определения, виды и разновидности туризма и их взаимосвязь с гостиничной деятельностью, классификация средств размещения и практика их развития, обеспечивающая инфраструктура индустрии гостеприимства

Лекции проводятся в форме дискуссий и служат для ознакомления бакалавров с ключевыми аспектами формирования сферы гостеприимства. Работа бакалавра на лекции заключается в уяснении основ дисциплины, кратком конспектировании материала, обсуждении вопросов, участия в дискуссиях.

Практические занятия по дисциплине «Введение в гостеприимство» проводятся в форме: семинаров, дискуссий, обсуждения докладов, рефератов, анализа ситуационных задач, подготовки и презентации кейсов, выполнения тестов и контрольных заданий.

Самостоятельная работа бакалавров состоит: в изучении литературы, подготовке к практическим занятиям и семинарам, самостоятельного решения ситуационных задач, изучении лекционного материала, подготовке рефератов и докладов. Она также включает сбор и обработку информации, проведение эмпирических и прикладных исследований. Бакалавры имеют возможность обсудить прочитанное с преподавателями дисциплины во время плановых консультаций, с другими бакалаврами во время практических занятий, а также на лекциях, задавая уточняющие вопросы лектору. Индивидуальная работа бакалавров состоит в самостоятельной подготовке по заданию преподавателя рефератов, докладов, анализе ситуаций, подготовке и анализе выполнения кейсов, подготовке научных статей.

Групповая работа студентов осуществляется как самостоятельно, так и на практических занятиях при подготовке и презентации кейсов, при участии в деловых играх.

Форма итогового контроля знаний бакалавров – зачет. Зачет проводится ведущим преподавателем в установленные учебным планом сроки, при условии успешного выполнения всех заданий.

## **Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

## **плине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Для обучения по дисциплине «Введение в гостеприимство» используются следующие информационные технологии:

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

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

- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видеоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники);

- стандартный программный продукт: microsoft word, excel, power point.

Университет обеспечен лицензионным программным обеспечением.

## **. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Введение в гостеприимство»**

Изучение дисциплины «Введение в гостеприимство» подразумевает наличие средств оргтехники. Во время учебных занятий 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.

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.

#### Аудиторный фонд для преподавания дисциплины.

| Номер учебной аудитории | Перечень основного оборудования   | Адрес (местоположение) учебных аудиторий |
|-------------------------|---|--|
| 410                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23  |
| 205                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>Ул. Горького, 23  |



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ПРАВА ЧЕЛОВЕКА»**

для студентов **1 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело», «Туризм»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

**Международный и национальный туризм**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**



## 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> ..... | 4                               |
| <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> .....  | 18                              |
| <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> .....  | Ошибка! Закладка не определена. |

## 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**

- 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**

- 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:

| <b>Компетенция</b> | <b>Предшествующие дисциплины</b> | <b>Данная дисциплина</b> | <b>Последующие дисциплины</b>               |
|--------------------|----------------------------------|--------------------------|---|
| УК-2               | История<br>Философия             | Права человека           | Правовые основы туризма                     |
| УК-6               |                                  |                          | Правовое регулирование гостиничного бизнеса |

**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**

| курс                   | количество зачетных единиц/объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |              | часы на итоговый контроль | Форма контроля |
|------------------------|--|-----|-------------------------------|--------|-----|--------------|---------------------------|----------------|
|                        |  |     | лекц.                         | практ. | КСР | самост. раб. |                           |                |
| Очная форма обучения   |  |     |                               |        |     |              |                           |                |
| 1                      | 3                                      | 108 | 10                            | 10     | 8   | 79,75        | 0,25                      | зачет          |
| Заочная форма обучения |  |     |                               |        |     |              |                           |                |
| 3                      | 4                                      | 108 | 4                             | 8      |     | 91,75        | 0,25                      | зачет          |

**2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.**

**Тематический план (очное отделение)**

| Темы   | Количество часов |                    |                |              |          |              | Самостоят. работа |
|--|------------------|--------------------|----------------|--------------|----------|--------------|-------------------|
|  | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |                |              |          | КСР          |                   |
|  |                  | в том числе        |                |              |          |              |                   |
|  |                  | Лекции             | Практ. занятия | Лаб. занятия |          |              |                   |
| <b>Тема 1.</b> Права человека в истории политико-правовой мысли                        | 4                | 2                  | 2              |              |          | 16           |                   |
| <b>Тема 2.</b> Правовой статус человека и гражданина                                   | 4                | 2                  | 2              |              |          | 16           |                   |
| <b>Тема 3.</b> Права человека как основа правового государства и гражданского общества | 4                | 2                  | 2              |              |          | 16           |                   |
| <b>Тема 4.</b> Права человека в структуре социального государства                      | 4                | 2                  | 2              |              |          | 16           |                   |
| <b>Тема 5.</b> Институты защиты прав и свобод человека.                                | 4                | 2                  | 2              |              |          | 15,75        |                   |
| Иная контактная работа   | 0,25             |                    |                |              |          |              |                   |
| <b>Итого часов</b>   | <b>28,25</b>     | <b>10</b>          | <b>10</b>      |              | <b>8</b> | <b>79,75</b> |                   |
| <b>Итого по дисциплине</b>   | <b>108</b>       |                    |                |              |          |              |                   |
|  | <b>3 ЗЕ</b>      |                    |                |              |          |              |                   |

**Тематический план (заочное отделение)**

| Темы | Количество часов |                    |  | Самостоят. |
|------|------------------|--------------------|--|------------|
|      | Всего            | Аудиторные занятия |  |            |
|      |                  | в том числе        |  |            |
|      |                  |                    |  |            |

|  | ауди-<br>торных | Лекции   | Практ.<br>заня-<br>тия | Лаб.<br>заня-<br>тия | КСР | работа       |
|--|-----------------|----------|------------------------|----------------------|-----|--------------|
| <b>Тема 1.</b> Права человека в истории политико-правовой мысли                        | 4               | 1        | 2                      |                      |     | 18           |
| <b>Тема 2.</b> Правовой статус человека и гражданина                                   | 4               | 1        | 2                      |                      |     | 18           |
| <b>Тема 3.</b> Права человека как основа правового государства и гражданского общества | 4               | 1        | 2                      |                      |     | 18           |
| <b>Тема 4.</b> Права человека в структуре социального государства                      | 4               | 1        | 1                      |                      |     | 18           |
| <b>Тема 5.</b> Институты защиты прав и свобод человека.                                | 4               |          | 1                      |                      |     | 19,75        |
| Иная контактная работа   | 0,25            |          |                        |                      |     |              |
| Итого часов  | <b>12,25</b>    | <b>4</b> | <b>8</b>               |                      |     | <b>91,75</b> |
| Итого по дисциплине  | <b>108</b>      |          |                        |                      |     |              |
|  | <b>4 ЗЕ</b>     |          |                        |                      |     |              |

### 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. Естественно-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. Со-

временные 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     | <b>Тема 1.</b> Права человека в истории политико-правовой мысли                        | 1. Формационный и цивилизационный подходы к правам человека<br>2. Естественно-правовая и позитивистская концепции происхождения прав человека<br>3. «Поколения» прав человека<br>4. Становление и развитие международного права в сфере защиты прав человека, его общепризнанные принципы и нормы.  |
| 2     | <b>Тема 2.</b> Правовой статус человека и гражданина                                   | 1. Особенности реализации права на свободу передвижения на территории Российской Федерации для отдельных групп (лицо без гражданства, беженец).<br>2. Влияние института гражданства и подданства на объем и содержание прав и свобод граждан в мире.<br>3. Соотношение понятий «права человека» и «цивилизация».<br>4. Основания ограничения прав и свобод человека и гражданина. |
| 3     | <b>Тема 3.</b> Права человека как основа правового государства и гражданского общества | 1. Закрепление и защита личных и политических прав в правовом государстве<br>2. Нравственные основы правового государ-  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | ства.<br>3. Политические партии как институт гражданского общества.<br>4. Общественные организации как институт гражданского общества<br>5. Предпринимательские ассоциации как институт гражданского общества.<br>6. Профсоюзы как институт гражданского общества.   |
| 4 | <b>Тема 4. Права человека в структуре социального государства</b> | 1. Социальное государство в Великобритании;<br>2. Социальное государство в Германии;<br>3. Социальное государство в Швеции.<br>4. Социальное государство в Японии<br>5. Социальное государство в России  |
| 5 | <b>Тема 5. Институты защиты прав и свобод человека.</b>           | 1. Конституционный Суд Российской Федерации как орган по защите прав и свобод человека.<br>2. Проблема ограничения прав и свобод.<br>3. Защита прав и свобод человека в условиях чрезвычайного положения<br>4. Международные правозащитные организации и механизмы защиты прав человека<br>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 | ответ правильный, полный, представлены все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки корректны или есть незначительная погрешность в 1 | ответ правильный, в целом полный, но не представлена 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в 2 формулировках | 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, двусмысленные, расплывчатые | ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некоррект- |

|                       |                                     |  |   |   |  |   |
|-----------------------|-------------------------------------|--|---|---|--|---|
|                       | формулировка)                       | формулировке   | характеристики и/или выводов  | характеристике и/или выводах  | формулировки в характеристике и/или выводах  | ные, 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 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 (или ее части) | Оценочные средства по этапам формирования компетенций |                                 |                                 | Способ контроля    |
|--|--|---|---------------------------------|---------------------------------|--------------------|
|  |  | текущий контроль по дисциплине                        | рубежный контроль по дисциплине | итоговый контроль по дисциплине |                    |
| <b>Тема 1.</b> Права человека в истории политико-правовой мысли                        | УК-2   | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>письменно |
| <b>Тема 2.</b> Правовой статус человека и гражданина                                   | УК-2   | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>письменно |
| <b>Тема 3.</b> Права человека как основа правового государства и гражданского общества | УК-6   | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>письменно |
| <b>Тема 4.</b> Права человека в структуре социального государства                      | УК-6   | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>письменно |
| <b>Тема 5.</b> Институты защиты прав и свобод человека.                                | УК-2   | - выступление на семинаре                             | - тестирование                  |                                 | устно<br>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 |



|                                     |                           |                          |   |
|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------|---|
|                                     |                           | жательно                 |   |
| 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 | гражданством;    |                   |

|                 |  |   |  |
|-----------------|--|---|--|
|                 | связаны с:   | 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 отменить или ограничить их? | непреодолимость;  |  |
|                 |  | абсолютность;   |  |
|                 |  | неотчуждаемость;  |  |
|                 |  | всеобщность.  |  |
| 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 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, 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 по- | Темы докладов, презентаций                |

|   |                            |  |                                      |
|---|----------------------------|--|--------------------------------------|
|   |                            | лученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы.<br>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. |                                      |
| 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 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.  | Комплект вопросов к зачету, экзамену |

## 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:**

1. Чернявский, А. Г. Права человека в России: [учеб. для бакалавриата]/ А. Г. Чернявский, Л. Ю. Грудцына. - Москва: Юстиция, 2019. - 457, [1] с. - (Бакалавриат). - Библиогр. в подстроч. примеч.. и с. 446-458 (208 назв.). - ISBN 978-5-4365-1935-7: 854.93, 854.93, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ч.з.N7(1)

### **Дополнительная литература:**

2. 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.N7(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.N7(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   |
| <b>Подготовка:</b> 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 |
| <b>Планирование:</b><br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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                          |
| <b>Сбор информации:</b> наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.  | Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью           | Собирает и систематизирует информацию по теме   |
| <b>Анализ информации,</b> формулирование выводов   | Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует   | Анализирует собранную информацию  |
| <b>Представление задания</b>   | Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям                         | Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации                                 |
| <b>Подведение итогов,</b> 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 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.

| 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<br>Ул. Горького, 23  |

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ГОСТИЧНОГО БИЗНЕСА»**

для студентов **2 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО<br/>ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ<br/>КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ<br/>ЗАНЯТИЙ.....</b> | <b>4</b>  |
| <b>3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ<br/>САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ<br/>ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО<br/>ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ,<br/>НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-<br/>ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»,<br/>НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО<br/>ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>   | <b>20</b> |
| <b>8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ,<br/>ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО<br/>ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>                                    | <b>23</b> |
| <b>9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ,<br/>НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО<br/>ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>   | <b>24</b> |



## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины **«Правовое регулирование гостиничного бизнеса»**

Цель освоение дисциплины - дать студентам комплексное, углубленное представление о правовом регулировании отношений в сфере гостиничного бизнеса, специфике предоставления услуг размещения, подготовить их к практической деятельности, продолжить формирование и развитие правосознания, усвоение понятийного аппарата;

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, имеющих ресурсов и ограничений**

- Знать: современную нормативно-правовую базу, регулиующую отношения в сфере гостиничной деятельности
- Уметь: разрабатывать и применять нормативные правовые документы для принятия оптимальных решений в деятельности субъектов гостиничной индустрии
- Владеть: навыками поиска нормативно-правовых документов, их анализа и использования

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

- Знать: современные тенденции и направления государственного регулирования в гостиничной деятельности
- Уметь: распределять обязанности и определять объемы работ среди исполнителей в соответствии с их должностными обязанностями
- Владеть: навыками деятельности осуществления работ по подготовке гостиницы к процедуре проведения классификации

Место дисциплины в структуре ОПОП подготовки бакалавра: дисциплина «Правовое регулирование гостиничного бизнеса» относится к базовой части Б 1.О.09.05 основной образовательной программы по направлению **Гостиничное дело** (профиль «**Управление гостиничным бизнесом**»)

Дисциплина «Правовое регулирование гостиничного бизнеса» включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов, изучается на 2 курсе в 4 семестре обучения, по итогам курса сдается зачет.

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-2        | Основы предпринимательской деятельности в профессиональной сфере | Правовое регулирование гостиничного бизнеса | Деятельность службы безопасности |
| ОПК-6       |  |   |                                  |

**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**

| курс                   | количество зачетных единиц/объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |              | часы на итоговый контроль | Форма контроля |
|------------------------|--|-----|-------------------------------|--------|-----|--------------|---------------------------|----------------|
|                        |  |     | лекц.                         | практ. | КСР | самост. раб. |                           |                |
| Очная форма обучения   |  |     |                               |        |     |              |                           |                |
| 2                      | 4                                      | 144 | 20                            | 20     | 12  | 91,75        | 0,25                      | зачет          |
| Заочная форма обучения |  |     |                               |        |     |              |                           |                |
| 3                      | 4                                      | 144 | 4                             | 12     |     | 123,75       | 0,25                      | зачет          |

**2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.**

**Тематический план (очное отделение)**

| Темы  | Количество часов |                    |              |     |  |                   |
|---|------------------|--------------------|--------------|-----|--|-------------------|
|   | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |              |     |  | Самостоят. работа |
|   |                  | в том числе        |              |     |  |                   |
|   | Лекции           | Практ. занятия     | Лаб. занятия | КСР |  |                   |
| <b>Тема 1.</b> Понятие, задачи дисциплины и нормативно-правовая база гостиничной деятельности                 | 4                | 2                  | 2            |     |  | 8                 |
| <b>Тема 2.</b> Характеристика мировых системы классификации гостиниц и других средств размещения              | 4                | 2                  | 2            |     |  | 8                 |
| <b>Тема 3.</b> Характеристика государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ | 4                | 2                  | 2            |     |  | 9                 |
| <b>Тема 4.</b> Организационно-правовые условия функционирования гостиниц и других средств размещения          | 8                | 4                  | 4            |     |  | 9                 |
| <b>Тема 5.</b> Правовое регулирование договорных отношений в гостиничной деятельности                         | 8                | 4                  | 4            |     |  | 9                 |
| <b>Тема 6.</b> Правовое регулирование трудовых отношений в гостиничной деятельности                           | 8                | 4                  | 4            |     |  | 9                 |

|  |              |           |           |  |           |              |
|--|--------------|-----------|-----------|--|-----------|--------------|
| <b>Тема 7.</b> Международное сотрудничество в сфере гостиничного бизнеса | 4            | 2         | 2         |  |           | 7,75         |
| Иная контактная работа   | 0,25         |           |           |  |           |              |
| Итого часов  | <b>52,25</b> | <b>20</b> | <b>20</b> |  | <b>12</b> | <b>91,75</b> |
| Итого по дисциплине  | <b>144</b>   |           |           |  |           |              |
|  | <b>4 ЗЕ</b>  |           |           |  |           |              |

### Тематический план (заочное отделение)

| Темы  | Количество часов |                    |              |     |  |                   |
|---|------------------|--------------------|--------------|-----|--|-------------------|
|   | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |              |     |  | Самостоят. работа |
|   |                  | в том числе        |              |     |  |                   |
|   | Лекции           | Практ. занятия     | Лаб. занятия | КСР |  |                   |
| <b>Тема 1.</b> Понятие, задачи дисциплины и нормативно-правовая база гостиничной деятельности                 | 4                | 2                  | 2            |     |  | 17                |
| <b>Тема 2.</b> Характеристика мировых системы классификации гостиниц и других средств размещения              | 4                |                    | 2            |     |  | 17                |
| <b>Тема 3.</b> Характеристика государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ | 4                | 2                  | 2            |     |  | 18                |
| <b>Тема 4.</b> Организационно-правовые условия функционирования гостиниц и других средств размещения          | 8                |                    | 2            |     |  | 18                |
| <b>Тема 5.</b> Правовое регулирование договорных отношений в гостиничной деятельности                         | 8                |                    | 2            |     |  | 18                |
| <b>Тема 6.</b> Правовое регулирование трудовых отношений в гостиничной деятельности                           | 8                |                    | 2            |     |  | 18                |
| <b>Тема 7.</b> Международное сотрудничество в сфере гостиничного бизнеса                                      | 4                |                    |              |     |  | 17,75             |
| Иная контактная работа  | 0,25             |                    |              |     |  |                   |
| Итого часов   | <b>16,25</b>     | <b>4</b>           | <b>12</b>    |     |  | <b>123,75</b>     |
| Итого по дисциплине   | <b>144</b>       |                    |              |     |  |                   |
|   | <b>4 ЗЕ</b>      |                    |              |     |  |                   |

### Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие, задачи дисциплины и нормативно-правовая база гостиничной деятельности. Краткий очерк развития гостиничной индустрии в мире и России. Необходимость регулирования отношений в данной сфере. Предмет правового регулирования дисциплины. Методы правового регулирования отношений в сфере гостиничного бизнеса.

Задачи курса. Характеристика состояния отечественной гостиничной базы и тенденции ее развития. Развитие нормативной базы. Законодательные основы, регулирующие гостиничную деятельность в РФ. Анализ основных нормативных актов сфере гостиничного хозяйства. Методы государственного регулирования.

Тема 2. Характеристика мировых системы классификации гостиниц и других средств размещения. Цели, задачи и объекты классификации гостиниц и других средств размещения. Критерии классификации. Роль классификации гостиниц и других средств размещения в развитии индустрии гостеприимства. Классификация, рекомендуемая ВТО. Типы отелей в соответствии с классификацией ВТО. Специфика классификаций гостиниц и других средств размещения во Франции, Великобритании, Испании, Италии, Германии, США. Нормативная база классификации.

Тема 3. Характеристика государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ. Положение о системе классификации гостиниц и других средств размещения». Цели классификации. Область распространения Системы. Понятия, термины и определения, применяемые в системе. Организационная структура системы. Формы документов, установленные в системе. Компетенция руководящего органа системы. Полномочия центрального органа системы. Функции аттестационной комиссии. Порядок рассмотрения апелляций. Работа органа по классификации средств размещения. Требования к экспертам системы. Конфиденциальность информации. Язык системы. Применение знака категории гостиницы и другого средства размещения. Порядок проведения работ по классификации. Характеристика экспертной оценки соответствия средства размещения категории. Характеристика процедуры аттестации. Порядок аттестации гостиницы и другого средства размещения. Методика оценки соответствия гостиниц и других средств размещения категориям.

Тема 4. Организационно-правовые условия функционирования гостиниц и других средств размещения. Общая характеристика предпринимательской деятельности. Субъекты предпринимательской деятельности. Правовой статус индивидуального предпринимателя. Юридические лица. Характеристика признаков юридического лица. Организационно-правовые формы юридических лиц. Хозяйственные товарищества, Хозяйственные общества. Открытые акционерные общества. Закрытые акционерные общества. Специфика эмиссии акций. Общество с ограниченной ответственностью. Характеристика понятия «предприятие», его особенности. Предприятие как имущественный комплекс. Виды имущества предприятия. Юридический статус средства размещения. Общие и индивидуальные факторы, определяющие выбор организационно-правовой формы средства размещения.

Тема 5. Правовое регулирование договорных отношений в гостиничной деятельности. Общие положения о договоре. Специфика договоров при осуществлении гостиничной деятельности. Характеристика нормативной базы договорных отношений в гостиничной деятельности. Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30 – 80 %. Договор о квоте мест без гарантии заполнения. Договор о твердой закупке мест с полной оплатой. Договор о текущем бронировании. Агентский договор. Договор средства размещения с потребителем. Документы, необходимые для заключения договора на предоставление гостиничных услуг. Гражданско-правовые отношения. Документы необходимые для осуществления процедуры регистрации. Лица ответственные за регистрацию в средствах размещения. Административно-правовые отношения в сфере гостиничной деятельности.

Тема 6. Правовое регулирование трудовых отношений в гостиничной деятельности. Определение трудовых отношений. Субъекты трудовых отношений, их характери-

стика. Виды трудовых отношений. Права и обязанности субъектов. Понятие трудового договора. Виды трудовых договоров. Содержание трудового договора. Основные и дополнительные условия трудового договора. Порядок приема на работу. Испытательный срок. Трудовая книжка. Перевод на другую работу. Производственная необходимость. Основания прекращения трудового договора. Расторжение трудового договора по соглашению сторон. Расторжение трудового договора по инициативе работника. Расторжение трудового договора по инициативе работодателя. Прекращение трудового договора по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон. Рабочее время. Продолжительность рабочего времени для различных категорий работников. Сверхурочная работа. Ненормированный рабочий день. Сменная работа.

Тема 7. Международное сотрудничество в сфере гостиничного бизнеса. Развитие международного туризма во второй половине XX - начале XXI вв. Факторы влияния на международный туризм (социальный, демографический, политический, экономический). Правовые основы международного туризма. Международные, региональные и национальные нормативно – правовые акты в сфере гостиничной деятельности. Международные конференции, семинары и другие международные мероприятия по вопросам туризма и гостеприимства (Манильская, Гаагская, Осакая конференции). Международные организации в сфере гостиничной деятельности.

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

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 «Интернета»
4. Методические рекомендации и указания
5. Фонды оценочных средств
6. Учебники и учебно-методические пособия
7. Учебно-методический комплекс по дисциплине «Правовое регулирование гостиничного бизнеса»: <http://lms-3.kantiana.ru/course/>

| № п/п | Наименование темы   | Тематика самостоятельных работ   |
|-------|---|--|
| 1     | <b>Тема 1.</b> Понятие, задачи дисциплины и нормативно-правовая база гостиничной деятельности | 1. Исторические предпосылки развития гостиничного хозяйства (мировой и отечественный опыт).<br>2. Развитие нормативной правовой базы гостиничного бизнеса в России (исторический |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | аспект)<br>3. Действие нормативных правовых актов в пространстве, во времени и по кругу лиц<br>4. Роль муниципальных образований в развитии гостиничного бизнеса<br>5. Понятие и сущность предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе  |
| 2 | <b>Тема 2.</b> Характеристика мировых системы классификации гостиниц и других средств размещения              | 1. Классификация гостиниц в США<br>2. Классификация гостиниц в Великобритании<br>3. Классификация гостиниц в Китае<br>4. Классификация гостиниц в Швеции<br>5. Классификация гостиниц в Германии  |
| 3 | <b>Тема 3.</b> Характеристика государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ | 1. Аккредитованные организации (понятие, полномочия, требования к экспертам)<br>2. Порядок осуществления процедуры классификации гостиниц.<br>3. Классификация горнолыжных трасс<br>4. Классификация пляжей<br>5. Платные и обязательные бесплатные услуги в гостинице  |
| 4 | <b>Тема 4.</b> Организационно-правовые условия функционирования гостиниц и других средств размещения          | 1. Способы и порядок создания (возникновения) юридических лиц.<br>2. Реорганизация юридических лиц: виды и правовые последствия.<br>3. Основания и порядок прекращения юридических лиц.<br>4. Характеристика некоммерческих организаций в сфере гостиничного бизнеса<br>5. Осуществление коммерческой деятельности без образования юридического лица. |
| 5 | <b>Тема 5.</b> Правовое регулирование договорных отношений в гостиничной деятельности                         | 1. Общие положения о недействительности сделок, применяемые к договорам<br>2. Публичные, предварительные и рамочные договоры<br>3. Действительность договора. Признание договора недействительным<br>4. Полная и ограниченная ответственность за нарушение договора<br>5. Внедоговорные обязательства в гостиничном бизнесе                           |
| 6 | <b>Тема 6.</b> Правовое регулирование трудовых отношений в гостиничной деятельности                           | 1. История нормативного правового регулирования трудовых отношений в России<br>2. Регулирование продолжительности рабочего времени: история и современность<br>3. Время отдыха: мировой опыт (сравнительная характеристика)<br>4. Заработная плата: мировой опыт (сравнительная характеристика)   |
| 7 | <b>Тема 7.</b> Международное сотрудничество в сфере гостиничного бизнеса                                      | 1. Понятие международной организации в сфере гостеприимства и история их возник-  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>новения.</p> <p>2. Роль Международной ассоциации гостиниц и ресторанов в развитии сферы гостеприимства.</p> <p>3. Характеристика видов международных организаций в сфере гостеприимства.</p> <p>4. Роль российских организаций в сфере гостеприимства.</p> |
|--|--|---|

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 характеристики 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 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 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, имеющих ресурсов и ограничений |
| ОПК-6           | Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении 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 «Правовое регулирование гостиничного бизнеса»**

| 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 |                    |
| <b>Тема 1.</b> Понятие, задачи курса и нормативно-правовая база гостиничной деятельности                      | УК-2   | - выступление на семинаре                             | выполнение заданий              |                                 | устно<br>письменно |
| <b>Тема 2.</b> Характеристика мировых системы классификации гостиниц и других средств размещения              | УК-2   | - выступление на семинаре                             | - выполнение заданий            |                                 | устно<br>письменно |
| <b>Тема 3.</b> Характеристика государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ | ОПК-6  | - выступление на семинаре                             | - выполнение заданий            |                                 | устно<br>письменно |
| <b>Тема 4.</b> Организационно-правовые условия функционирования гостиниц и других средств размещения          | ОПК-6  | - выступление на семинаре                             | - выполнение заданий            |                                 | устно<br>письменно |
| <b>Тема 5.</b> Правовое регулирование договорных отношений в гостиничной деятельности                         | ОПК-6  | - выступление на семинаре                             | - выполнение заданий            |                                 | устно<br>письменно |
| <b>Тема 6.</b> Правовое регулирование трудовых отношений в гостиничной деятельности                           | УК-2   | - выступление на семинаре                             | - выполнение заданий            |                                 | устно<br>письменно |
| <b>Тема 7.</b> Международное сотрудничество в сфере гостиничного бизнеса                                      | УК-2   | - выступление на семинаре                             | - выполнение заданий            |                                 | устно<br>письменно |

**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 недостаточны             | аргументы отсутствуют или не являются аргумента- |

|                                     |                           |                          |                              |
|-------------------------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|
|                                     |                           |                          | ми                           |
| 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.

Тема 1. Понятие, задачи курса и нормативно-правовая база гостиничной деятельности

| Тип задания      | Текст вопроса   | Варианты ответов  |  |
|------------------|---|---|--|
| Single-Selection | Какие из ниже перечисленных положений не соответствуют принципам государственного регулирования гостиничной деятельности? | определение приоритетных направлений гостиничной деятельности             |  |
|                  |   | постепенный переход на полное государственное обеспечение гостеприимства; |  |
|                  |   | создание благоприятных условий для развития гостиничной деятельности;     |  |

|                  |   |  |  |
|------------------|---|--|--|
|                  |   | формирование представления о РФ как стране, благоприятной для туризма;   |  |
| Single-Selection | В управлении гостиничным предложением основным объектом воздействия является:                               | туристы;<br>исполнители гостиничных услуг;<br>общие условия развития сферы гостеприимства.<br>органы власти  |  |
| Single-Selection | В мерах государственного регулирования общего характера основным объектом воздействия является:             | туристы;<br>исполнители туристских услуг;<br>общие условия развития туристской индустрии.<br>органы власти   |  |
| Single-Selection | Из чего состоит законодательство РФ о гостиничной деятельности?   | из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативно – правовых актов РФ, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов РФ;<br>из федеральных законов РФ и законов субъектов РФ, направленных на развитие международного, выездного, въездного и внутреннего туризма в РФ;<br>из федеральных законодательных и подзаконных актов, законодательных и подзаконных актов субъектов РФ и органов местного самоуправления по вопросам гостеприимства;<br>из международных соглашений по туризму и отечественных нормативно – правовых актов об основах гостиничной деятельности в стране и за рубежом; |  |
| Single-Selection | Классификация нормативных правовых актов осуществляется:  | по времени их принятия<br>по важности регулируемых отношений<br>по юридической силе<br>по объему содержащихся в них норм   |  |
| Single-Selection | Нормативно – правовые акты о гостиничной деятельности по масштабам их применения можно классифицировать на: | международные и отечественные;<br>международные, федеральные, субъектов РФ и местные;<br>ратифицированные и не ратифицированные;<br>межгосударственные и внутригосударственные;  |  |
| Single-Selection | Какие права закреплены в ст. 37 Конституции РФ?   | право на отдых<br>право свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства<br>право на охрану здоровья<br>на участие в культурной жизни, пользование учреждениями культуры, на доступ к культурным ценностям   |  |
| Single-Selection | «Манильская декларация» по мировому туризму (1980 г.)   | полное и гармоничное развитие человеческой личности;   |  |

|   |  |
|---|--|
| провозгласила приоритет духовных ценностей в международном туризме и культурном обмене. При этом к духовным ценностям отнесены следующие (кроме одного положения. Какого?): | государственное регулирование духовного развития                       |
|   | равенство прав народов в определении своей судьбы;                     |
|   | признание самобытности культур и уважение моральных ценностей народов; |

### Итоговый контроль

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

1. работа на лекциях;
2. активная работа на семинарах (выполнение заданий по каждой теме в системе LMS-3, выполнение не менее 1 презентации, написание рецензий на презентации одногруппников, 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. Каковы исторические предпосылки и этапы развития гостиничной индустрии?
2. Дайте характеристику развитию отечественной гостиничной сферы.
3. Определите современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
4. Характеристика факторов, способствующих превращению гостиничной базы в индустрию услуг.
5. Каковы основные предпосылки возникновения гостиничных цепей?
6. Дайте характеристику национальным, региональным и международным гостиничным ассоциациям.
7. Какова роль государства в сфере гостиничной и ресторанной деятельности?
8. Каковы предпосылки возникновения классификации гостиниц? Критерии классификации.
9. Роль классификации гостиниц в развитии мировой индустрии гостеприимства.
10. Рекомендации ЮНВТО по классификации гостиниц.
11. Характеристика основных мировых систем классификации гостиниц.
12. Специфика классификации гостиниц в скандинавских странах.
13. Развитие нормативной базы по регулированию гостиничной деятельности в РФ.
14. Каковы методы государственного регулирования гостиничной деятельности.
15. Общая характеристика государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения.
16. Классификация и сертификация.

17. Характеристика организационной структуры государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения.
18. Порядок осуществления процедуры классификации гостиниц и других средств размещения.
19. Полномочия органа по классификации.
20. Характеристика требований к экспертам.
21. Процедура аттестации гостиниц и других средств размещения.
22. Характеристика критериев классификации.
23. Предпринимательская деятельность и ее субъекты.
24. Правовой статус индивидуального предпринимателя.
25. Коммерческие организации в гостиничном бизнесе.
26. Некоммерческие организации в гостиничном бизнесе.
27. Средство размещения как имущественный комплекс.
28. Понятие обязательства
29. Способы обеспечения обязательств
30. Понятие и характеристика договора как вида обязательств.
31. Форма и содержание договора
32. Нормативные акты, регулирующие договорные отношения в гостиничной деятельности.
33. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
34. Характеристика договоров, заключаемых средством размещения с туристскими фирмами.
35. Договор о представлении услуг размещения туристам.
36. Гражданско-правовые отношения при заключении договора.
37. Административно-правовые отношения в гостиничной деятельности.
38. Содержание трудовых отношений.
39. Субъекты трудовых отношений в гостиничной деятельности.
40. Понятие и условия трудового договора.
41. Прием на работу и заключение трудового договора.
42. Прекращение трудового договора по инициативе работника.
43. Прекращение трудового договора по инициативе работодателя.
44. Оплата труда.
45. Рабочее время и время отдыха.
46. Характеристика нормативной базы обеспечения безопасности в гостиничной деятельности.
47. Понятие и нормативная база международного сотрудничества в сфере гостиничной деятельности.
48. Международные организации в сфере гостиничного хозяйства

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<br>или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках  | 2    |
|   |   | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках<br>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;<br>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;<br>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<br>или допущена 1 фактическая неточность  | 1    |
|   |   | допущены 2 фактические неточности<br>и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки<br>и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа  | 0,5  |
|   |   | допущены 3 фактические неточности<br>и/или 1 грубая фактическая ошибка<br>и/или 3 негрубые фактические ошибки<br>и/или фактический материал не представлен   | 0    |
| 4 | Аргументированность   | все утверждения обоснованы, ошибок нет<br>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 «Правовое регулирование гостиничного бизнеса» 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 «Правовое регулирование гостиничного бизнеса» 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.<br>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      |

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Нормативные документы

1. Конституция РФ.
2. Гражданский кодекс РФ.
3. Кодекс РФ об административных правонарушениях.
4. Трудовой кодекс РФ.



5. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
6. Федеральный закон от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».
7. Закон РФ «О безопасности» от 05.03.1992 № 2446 – 1.
8. Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.
9. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1853.
10. Правила регистрации и снятия граждан с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденные Постановлением Правительств 17 июля 1995 г. № 713.
11. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

### **Международные правовые акты**

1. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами.
2. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами всемирной федерации ассоциаций турагентств (УФТТА) и международной гостиничной ассоциации (МГА).
3. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом международной гостиничной ассоциации 02.11.1981 г. (г. Катманду, Непал).

### **Основная литература:**

1. **Стригунова, Д. П.** Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ Д. П. Стригунова. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: КноРус, 2014. - 1 on-line, 226, [1] с.. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 157-167 (136 назв.). - Библиогр. в подстроч. примеч.. - Лицензия до 02.02.2020 г.. - ISBN 978-5-406-03561-0: 420.00, 9500.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: всего /all 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

### **Дополнительная литература:**

1. Правовое обеспечение туризма [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ [А. Г. Бобкова [и др.] ; под общ. ред. Е. Л. Писаревского. - Москва: Федер. агентство по туризму, 2014. - 1 on-line, 329 с.: табл.. - Бессрочная лицензия. - ISBN 978-5-4365-0135-2: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ЭБС Кантиана(1) Свободны / free: ЭБС Кантиана(1)

### **Литература для самостоятельного изучения**

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. пособие для вузов/ И. С. Барчуков [и др.]. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: Кнорус, 2013. - 166, [1] с.: ил, табл.. - (Бакалавриат). - Библиогр. в конце кн. (12 назв.). - ISBN 978-5-406-02664-9: 283.58, 283.58, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N6(1)
2. Вотинцева Н.А. Договорные обязательства в сфере туристского и гостиничного бизнеса / Н.А.Вотинцева. – Ростов н / Д: 2007. – 287 с.
3. Жмулина Д.А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг: монография / Д.А. Жмулина. – М.: Волтерс Клувер, 2010. – 144 с.

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

- 1) <http://unwto.org/en#> - Всемирная туристская организация;
- 2) <http://www.russiatourism.ru/> - федеральное агентство по туризму;
- 3) <http://www.consultant.ru/> - законодательство РФ;
- 4) <http://www.tourbus.ru/> - журнал «Турбизнес»;
- 5) <http://www.rostourunion.ru/> - российский союз туриндустрии;
- 6) <http://www.ratanews.ru/news/> - ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии;
- 7) <http://www.turbooks.ru/index.php> - портал «Все о туризме»;
- 8) <http://rha.ru/> - Российская гостиничная ассоциация;
- 9) <http://oopt.info/> - сайт об особо охраняемых территориях России;
- 10) <http://www.wikipedia.org/> - энциклопедия, редактируемая пользователями
- 11) <http://www.atorus.ru/> ассоциация туроператоров России
- 12) <http://www.tourist-journal.ru/> Международный иллюстрированный журнал «Турист».
- 13) <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   |
| <b>Подготовка:</b> 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 |
| <b>Планирование:</b><br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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                          |
| <b>Сбор информации:</b> наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.  | Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью           | Собирает и систематизирует информацию по теме   |
| <b>Анализ информации, формулирование выводов</b>   | Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует   | Анализирует собранную информацию  |
| <b>Представление задания</b>   | Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям                         | Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации                                 |
| <b>Подведение итогов, рефлексия и оценка</b>   | Оценивает усилия, использованные и неиспользованные   | Участвует в коллективном обсуждении, определяет воз-  |

| Этапы деятельности | Содержание деятельности                         |                                       |
|--------------------|---|---------------------------------------|
|                    | Преподаватель                                   | Студент                               |
|                    | ванные возможности, творческий подход студента. | можности 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 содержать ошибок.

## **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 «Правовое регулирование гостиничного бизнеса» широко 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-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»  
Электронная образовательная платформа БФУ им. И.Канта <https://lms-2.kantiana.ru>  
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 флипчатом. Для проведения круглых столов, научно-исследовательских семинаров, бизнес-игр используется аудитория № 310, оборудованная компьютером MSI AE222G, плазменной панелью LCD LG 60LB561V, флипчатом, 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<br>Ул. Горького, 23  |

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины**

**«ПРАКТИКУМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ  
ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

**МОДУЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ  
ОПЕРАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

для студентов **4 (5) курса**

направление подготовки **Гостиничное дело**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград  
2021**



## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....   | 3  |
| 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ .....                   | 3  |
| 3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРАКТИКУМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ».....   | 5  |
| 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....  | 6  |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ ДИСЦИПЛИНЫ .....  | 12 |
| 6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....  | 12 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....  | 13 |
| 8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ ..... | 16 |
| 9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....  | 16 |

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Наименование дисциплины (модуля)

«Практикум по организации гостиничной деятельности»

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

Учебная дисциплина «Практикум по организации гостиничной деятельности» расположена в модуле дисциплин по выбору. Дисциплина изучается на 4 курсе в 8 семестре обучения студентов, по итогам курса сдается зачет. Для студентов, обучающихся на заочной форме обучения, дисциплина осваивается на 5 курсе в 9 семестре и по результатам сдается зачет.

Объем дисциплины «Практикум по организации гостиничной деятельности» 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 гостиничной деятельности» для дневной формы обучения составляет 180 часов (5 зачетных единиц), в том числе аудиторная нагрузка дисциплины составляет 52,25 часов, самостоятельная работа студентов – 127,75 часа, КСР – 2 часа. Для заочной формы обучения составляет 180 часов (5 зачетных единиц), в том числе аудиторная нагрузка дисциплины составляет 20,25 часов, самостоятельная работа студентов – 155,75 часа, КСР – 4 часа.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Практикум по организации гостиничной деятельности», 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           | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий | <i>Знать:</i> принципы обслуживания в гостиницах и других средствах размещения;<br><i>Уметь:</i> анализировать и сравнивать технологические процессы в гостиницах, а также определять наиболее эффективные;<br><i>Владеть:</i> навыками анализа и сравнения технологических процессов в гостиницах;                      |
| ПКС-4           | способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса   | <i>Знать:</i> особенности работы структуры подразделений средств размещения различных категорий;<br><i>Уметь:</i> разрабатывать технологические процессы обслуживания;<br><i>Владеть:</i> навыками разработки технологических процессов обслуживания а также использования полученных знаний в практической деятельности |

## СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРО-

# ВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

## Тематический план (дневная форма обучения)

| Темы   | Количество часов |                    |                |     |                   |
|--|------------------|--------------------|----------------|-----|-------------------|
|  | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |                |     | Самостоят. Работа |
|  |                  | в том числе        |                |     |                   |
|  |                  | Лекции             | Практ. Занятия | КСР |                   |
| Основы производственно-технологической деятельности средств размещения   | 15               | 3                  | 8              | 4   | 30                |
| Организация труда обслуживающего персонала гостиничного предприятия. Организация работы функциональных служб гостиницы | 15               | 3                  | 8              | 4   | 30                |
| Предоставление дополнительных услуг гостиничным предприятием   | 15               | 3                  | 8              | 4   | 35                |
| Анимационная деятельность в гостиницах, ориентированных на различные сегменты туристов                                 | 15               | 3                  | 8              | 4   | 32,75             |
| Иная контактная работа   | 0,3              |                    |                |     |                   |
| Итого часов  | 52,25            | 12                 | 24             | 16  | 127,75            |
| Итого по дисциплине  | <b>180 часов</b> |                    |                |     |                   |
|  | <b>5 ЗЕ</b>      |                    |                |     |                   |

## Тематический план (заочная форма обучения)

| Темы   | Количество часов |                    |                |     |                   |
|--|------------------|--------------------|----------------|-----|-------------------|
|  | Всего аудиторных | Аудиторные занятия |                |     | Самостоят. Работа |
|  |                  | в том числе        |                |     |                   |
|  |                  | Лекции             | Практ. Занятия | КСР |                   |
| Основы производственно-технологической деятельности средств размещения   | 10               | 2                  | 3              | 1   | 40                |
| Организация труда обслуживающего персонала гостиничного предприятия. Организация работы функциональных служб гостиницы | 11               | 2                  | 3              | 1   | 40                |
| Предоставление дополнительных услуг гостиничным предприятием   | 10               | 2                  | 3              | 1   | 40                |
| Анимационная деятельность в гостиницах, ориентированных на различные сегменты туристов                                 | 11               | 2                  | 3              | 1   | 35,75             |
| Иная контактная работа   | 0,3              |                    |                |     |                   |
| Итого часов  | 20,25            | 8                  | 12             | 4   | 155,75            |
| Итого по дисциплине  | <b>180 часов</b> |                    |                |     |                   |
|  | <b>5 ЗЕ</b>      |                    |                |     |                   |

### Содержание дисциплины

Основы производственно-технологической деятельности средств размещения. Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостя. Операционный процесс обслуживания клиентов. Функционально-организационная структура гостиницы. Основные отделы и службы отеля: служба приема и размещения, служба управления номерным фондом, административная служба, служба общественного питания, коммерческая служба, инженерно-техническая служба, служба вспомогательных и дополнительных услуг (структура, назначение, функции, подчиненность в службе, графики работы персонала)

Организация труда обслуживающего персонала гостиничного предприятия. Организация работы функциональных служб гостиницы. Правила внутреннего распорядка для работников отеля. Права и обязанности работников гостиницы. Правовые основы. Культура поведения персонала гостиниц. Стиль в обслуживании гостей. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц. Культура взаимоотношений между сотрудниками службы и гостями отеля, а также внутри коллектива. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы. Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности

Предоставление дополнительных услуг гостиничным предприятием. Бюро обслуживания (сервис-бюро). Экскурсионные услуги. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиницы. Оказание торговых и других услуг.

Анимационная деятельность в гостиницах, ориентированных на различные сегменты туристов. Анимационная деятельность гостиницы. Используемое концертное оборудование. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.

## **ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРАКТИКУМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

- Материалы лекций
- Материалы семинарских занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

Вопросы для самостоятельного изучения.

1. Производство и реализация гостиничных услуг
2. Гостиничные цепи
3. Крупнейшие гостиничные корпорации мира
4. Роль научно-технического прогресса в развитии гостиничного дела
5. Основные этапы развития индустрии гостеприимства
6. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России
7. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий
8. Классификация гостиничных предприятий
9. Малые отели и мини-гостиницы
10. Технология обслуживания гостей в гостиницах

11. Состав и функциональные обязанности служб гостиниц
12. Менеджмент гостиничного предприятия
13. Структура и технологии деловых коммуникаций в гостиничном предприятии
14. Особенности обслуживания клиентов на предприятиях питания туристских гостиниц
15. Основные виды и программы отдыха и досуга
16. Методы анализа и прогнозирование развития потребительского рынка услуг размещения
17. Туристские формальности при приеме иностранных туристов в России
18. Визовая поддержка в организации приема иностранных туристов в России
19. Финансовое планирование при проектировании гостиничного предприятия
20. Вопросы организации охраны и безопасности гостиничного предприятия

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

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

| Код компетенции | Содержание компетенции  |
|-----------------|---|
| ПКС-4           | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий |
| ПКС-3           | 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 гостиничной деятельности»

| 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 |                    |
| Основы производственно-технологической деятельности средств размещения   | ПКС-3<br>ПКС-4                                   | Тестирование  | Контрольная работа              |                                 | письменно          |
| Организация труда обслуживающего персонала гостиничного предприятия. Организация работы функциональных служб гостиницы | ПКС-3<br>ПКС-4                                   | Тестирование  | дискуссия                       |                                 | устно<br>письменно |
| Предоставление дополнительных услуг гостиничным предприятием   | ПКС-3<br>ПКС-4                                   | тестирование  | дискуссия                       |                                 | Устно<br>письменно |
| Анимационная деятельность в гостиницах, ориентированных на различные сегменты туристов                                 | ПКС-3<br>ПКС-4                                   | Тестирование  | Контрольная работа              |                                 | письменно          |
| Экзамен  | ПКС-3<br>ПКС-4                                   | тестирование  | дискуссия                       | Экзамен                         | Устно<br>письменно |

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций происходит в три этапа:

| Наименование этапов формирования компетенции | Содержание этапов  | Перечень компетенций   |
|--|--|--|
| Когнитивный этап                             | Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины   | ПК-5: способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения<br>ПК-7: готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем |
| Прикладной этап                              | Формирование представлений и умений, связанных с структурой и элементами учебной дисциплины и ее структурных элементов (тем) |  |
| Демонстрационный этап                        | Формирование умений, связанных с представлением новых тенденций, связанных с темами учебной дисциплины                       |  |

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.***

## 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**

| <b>Уровни сформированности компетенций</b> | <b>пороговый</b>  | <b>достаточный</b>  | <b>повышенный</b>   |
|--|---|---|---|
| <b>Критерии</b>                            | Компетенция сформирована.<br>Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка | Компетенция сформирована.<br>Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка | Компетенция сформирована.<br>Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка |

**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.**

**Итоговый контроль** проводится в форме экзамена в системе БРС, в виде теста из 50 вопросов по всем пройденным темам. Допуск к нему получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях.

| <b>№</b> | <b>Критерий</b>   | <b>Содержание ответа</b>   | <b>Балл</b> |
|----------|---|--|-------------|
| 1        | Правильность содержания, корректность формулировок                          | ответ правильный, все формулировки корректны<br>или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках  | 2           |
|          |   | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках<br>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;<br>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;<br>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<br>или допущена 1 фактическая неточность  | 1           |
|          |   | допущены 2 фактические неточности<br>и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки<br>и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа  | 0,5         |

|                            |                     |  |     |
|----------------------------|---------------------|--|-----|
|                            |                     | допущены 3 фактические неточности<br>и/или 1 грубая фактическая ошибка<br>и/или 3 негрубые фактические ошибки<br>и/или фактический материал не представлен | 0   |
| 4                          | Аргументированность | все утверждения обоснованы, ошибок нет<br>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;<br>или ответ не обоснован                  | 0   |
| Максимальный балл за ответ |                     |  | 5   |

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   |

### Примерные вопросы для промежуточного контроля

Виды, формы и методы конкуренции.

Конкурентные силы и конкурентные преимущества.

Показатели и методы оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия.

Анализ конкурентов.

SWOT-анализ

Влияние денежных доходов на поведение потребителей.

Специфика ценовой политики в сфере гостиничной индустрии.

Программы лояльности потребителей гостиничных услуг

Проблемы поддержания качества услуг и конкурентоспособности гостиницы.

Современные тенденции развития маркетинга гостиничных предприятий.

Методы ценообразования: достоинства, недостатки, область применения.

Анализ окружающей среды гостиничного предприятия.

Расчет стоимости гостиничного продукта

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература:**

Корягина Е. В. Организация гостиничного дела [Текст] : практикум для бакалавров / Е. В. Корягина, 2017. - 1 on-line, 28 с.

### **Дополнительная литература:**

Проектирование гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс / М-во образования и науки РФ, Балт. федер. ун-т им. И. Канта, Ин-т рекреации, туризма и физ. культуры, 2015 on-line, 228 с.

### **Литература для самостоятельного изучения:**

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 (читальный зал № 3)

## **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](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

| 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:<br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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.          | Участствует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования                                |

Целями освоения дисциплины являются: формирование маркетинговой культуры студента, начальная подготовка в области продвижения территории, оценки потенциала территории, 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 зачета.

### *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.

### ***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, кото-

рые 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.

## **ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

*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/>

## **. 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](http://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».

Аудиторный фонд для преподавания дисциплины:

| 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<br>Ул. Горького, 23  |
| 204                     | Плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет | Учебный корпус № 28<br>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, 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  
БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ИММАНУИЛА КАНТА  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ТУРИЗМА**

**Рабочая программа учебной дисциплины  
«ПРАКТИКУМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ В  
ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ»**

для студентов **4 курса**

направления подготовки **«Гостиничное дело»**

профиль подготовки **Управление гостиничным бизнесом**

Квалификация (профиль) выпускника **бакалавр**

**Калининград**

**2021**

## Лист согласования

**Составитель:** Заслуженный учитель РФ, старший преподаватель кафедры социально - культурного сервиса и туризма Института экономики, управления и туризма Урыкова Марина Николаевна

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма. Протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

*Заведующая кафедрой СКСиТ*  
\_\_\_\_\_ *Л. В. Семенова*

Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма. Внесены следующие изменения (или изменений не внесено):

*Заведующая кафедрой СКСиТ*  
\_\_\_\_\_ *Л. В. Семенова*

Ведущий менеджер ООП,

канд. геогр. наук, доцент

\_\_\_\_\_

И.И. Драгилева

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. Пояснительная записка .....  | 3  |
| 2. Содержание дисциплины.....   | 5  |
| 3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся.....                                    | 9  |
| 4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной и итоговой аттестации обучающихся.....                               | 13 |
| 5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....                                  | 54 |
| 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....          | 54 |
| 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....  | 55 |
| 8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 58 |
| 9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....       | 59 |

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### Наименование дисциплины: «Практикум по организации питания в гостиничных комплексах»

*Целью освоения* дисциплины является формирование у будущего специалистов знаний и понимания процессов приготовления пищи, суть технологических процессов, улучшающих качество блюд с соблюдением санитарно-технических требований для контроля качества питания в гостиничных предприятиях. Базовым предметом является «Деятельность службы питания», в процессе изучения которого студенты уже получили знания по планам и видам питания туристов, особенностям видов обслуживания, стандартам обслуживания питанием туристов и сторонних посетителей, видам банкетов и их особенностям.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими результатами:

**УК -1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.**

*Знать:* основные технологические процессы приготовления пищи и санитарно-гигиенические требования в предприятиях питания;

*Уметь:* принимать управленческие решения по организации питания туристов (графики, разработка меню, особенности питания отдельных туристов);

*Владеть:* навыками контроля качества готовой пищи (бракераж), быть способным принимать решения по деятельности предприятий питания в гостинице в соответствии с требованиями организации питания туристов.

**ПКС – 3: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий.**

*Знать:* виды обслуживания в предприятиях питания с учётом национальных, физических и особенных потребностей туристов с учётом их психологических особенностей;

*Уметь:* анализировать технологические процессы организации питания в гостинице;

*Владеть:* технологией и методами сервисного обслуживания питанием туристов в гостинице.

**Место дисциплины в структуре** Основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Управление гостиничным бизнесом». Дисциплина «Практикум по организации питания в гостиничных комплексах» **Б1. В.06** входит в Часть, формируемую участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре (для заочного обучения на 5 курсе, 2 семестр) обучения студентов, включает лекционные и практические занятия, самостоятельную работу студентов. По итогам курса студенты очной формы обучения сдают зачёт, а студенты заочной формы обучения- экзамен.

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

| <b>Компетенция</b> | <b>Предшествующие дисциплины</b>  | <b>Данная дисциплина</b>                                   | <b>Последующие дисциплины</b>            |
|--------------------|---|--|--|
| УК -1<br>ПКС-3     | Профессиональная этика и сервисная деятельность.<br>Технологии гостиничной деятельности.<br>Маркетинг и технологии продаж в гостиничном | Практикум по организации питания в гостиничных комплексах. | Производственная преддипломная практика. |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | бизнесе.<br>Деятельность службы питания в гостиничных комплексах. |  |  |
|--|---|--|--|

**Объем дисциплин** в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

| курс                   | количество ЗЕ /<br>объем часов |     | контактная работа обучающихся |        |     |         | иная кон-<br>тактная ра-<br>бота | Форма кон-<br>троля |
|------------------------|--------------------------------|-----|-------------------------------|--------|-----|---------|----------------------------------|---------------------|
|                        |                                |     | Лекц.                         | Практ. | КСР | Самост. |                                  |                     |
| Очная форма обучения   |                                |     |                               |        |     |         |                                  |                     |
| 4                      | 5                              | 180 | 32                            | 32     | 16  | 99,75   | 0,25                             | Зачёт               |
| Заочная форма обучения |                                |     |                               |        |     |         |                                  |                     |
| 5                      | 5                              | 180 | 6                             | 6      |     | 158,65  | 0,35                             | Экзамен             |

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Тематический план (очная форма обучения).**

| Темы   | Количество часов         |                    |   |     |                          |
|--|--------------------------|--------------------|---|-----|--------------------------|
|  | Аудиторные занятия       |                    |   | КСР | Само-<br>стоят<br>работа |
|  | всего<br>ауди-<br>торных | в том числе        |   |     |                          |
| Лекции   |                          | Практич<br>занятия |   |     |                          |
| Тема 1. Роль специалистов по организации питания в гостиничных комплексах в продвижении бренда и развития туризма.   | 2                        | 1                  | 1 |     | 1                        |
| Тема 2. Национальные стандарты РФ по услугам общественного питания. Система менеджмента и безопасности продукции общественного питания.                                      | 2                        | 1                  | 1 |     | 2,75                     |
| Тема 3. Организационная структура, характеристика видов предприятий питания и условия для организации услуг питания в гостиничных комплексах.                                | 10                       | 4                  | 4 | 2   | 6                        |
| Тема 4. Предприятия питания с полным и неполным технологическим циклом. Производственные цеха. Обеспечение санитарно-технологических требований и условий труда сотрудников. | 9                        | 4                  | 4 | 1   | 20                       |
| Тема 5. Способы технологических операций приготовления пищи. Бракераж готовой продукции.   | 6                        | 2                  | 2 | 2   | 10                       |
| Тема 6. Технология первичной обработки продуктов и нарезки по кулинарному ис-  | 6                        | 2                  | 2 | 2   | 10                       |

|  |             |           |           |           |              |
|--|-------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| пользованию.   |             |           |           |           |              |
| Тема 7. Технология приготовления холодных закусок, 1-х и 2-х блюд и десертов.  | 28          | 12        | 12        | 4         | 20           |
| Тема 8. Виды меню. Принципы составления меню. Последовательность записи блюд в меню.   | 6           | 2         | 2         | 2         | 10           |
| Тема 9. Специальные формы обслуживания туристов. Стандарты обслуживания. Профессиональные требования к обслуживающему персоналу. | 6           | 2         | 2         | 2         | 10           |
| Тема 10. Инновации в технологиях обслуживания и приготовлении пищи.  | 5           | 2         | 2         | 1         | 10           |
| Иная контактная работа   | <b>0,25</b> |           |           |           |              |
| Итого часов:   | <b>180</b>  | <b>32</b> | <b>32</b> | <b>16</b> | <b>99,75</b> |

### Тематический план (заочное обучение).

| Темы   | Количество часов   |                 |   |          |                   |
|--|--------------------|-----------------|---|----------|-------------------|
|  | Аудиторные занятия |                 |   | Контроль | Самостоят. работа |
|  | всего аудиторных   | в том числе     |   |          |                   |
| Лекции   |                    | Практич занятия |   |          |                   |
| Тема 1. Роль специалистов по организации питания в гостиничных комплексах в продвижении бренда и развития туризма.   | 1                  | 1               |   |          | 4                 |
| Тема 2. Национальные стандарты РФ по услугам общественного питания. Система менеджмента и безопасности продукции общественного питания.                                      | 1                  |                 | 1 |          | 10,75             |
| Тема 3. Организационная структура, характеристика видов предприятий питания и условия для организации услуг питания в гостиничных комплексах.                                | 1                  |                 | 1 |          | 12                |
| Тема 4. Предприятия питания с полным и неполным технологическим циклом. Производственные цеха. Обеспечение санитарно-технологических требований и условий труда сотрудников. | 1                  | 1               |   |          | 12                |
| Тема 5. Способы технологических операций приготовления пищи. Бракераж готовой продукции.   | 2                  | 1               | 1 |          | 20                |
| Тема 6. Технология первичной обработки продуктов и нарезки по кулинарному использованию.   | 2                  | 1               | 1 |          | 30                |
| Тема 7. Технология приготовления холодных закусок, 1-х и 2-х блюд и десертов.  | 1                  | 1               |   |          | 30                |
| Тема 8. Виды меню. Принципы составления меню. Последовательность записи блюд в меню.   | 1                  |                 | 1 |          | 20                |
| Тема 9. Специальные формы обслуживания   | 1                  | 1               |   |          | 10                |

|   |             |          |          |          |               |
|---|-------------|----------|----------|----------|---------------|
| ния туристов. Стандарты обслуживания. Профессиональные требования к обслуживающему персоналу. |             |          |          |          |               |
| Тема 10. Инновации в технологиях обслуживания и приготовления пищи.                           | 1           |          | 1        |          | 10            |
| Иная контактная работа  | <b>0,25</b> |          |          |          |               |
| Итого часов:  | <b>180</b>  | <b>6</b> | <b>6</b> | <b>9</b> | <b>158,65</b> |

## Содержание разделов дисциплины

### *Тема 1. Роль специалистов по организации питания в гостиничных комплексах в продвижении бренда и развития туризма.*

В связи с развитием и доступностью туризма для всех категорий граждан, расширением их кругозора, получением новых ощущений, вкусов и пониманием высокого сервиса, роль специалистов по организации питания в гостиничных комплексах возрастает. Современный турист становится более требовательным как к условиям проживания, так и к услугам питания. В крупных гостиничных комплексах отдел питания и напитков чаще всего находится в едином управлении, руководит этим подразделением специалист по организации питания в должности директора или менеджера.

В функции специалиста входит контроль и организация технологических процессов по обслуживанию, приготовлению пищи, соблюдение санитарно-гигиенических норм и т.д. Организационная структура отдела питания и напитков зависит от класса отеля и его мощности. Специалисты предприятий питания в гостиничных комплексах должны постоянно работать по улучшению качества обслуживания, контролировать технологические процессы приготовления пищи, проводить бракераж, участвовать в разработке меню, контролировать качество поступающих продуктов, внедрять новые технологии в производственной сфере и обслуживании, разрабатывать различные маркетинговые приёмы и акции для привлечения организованных туристов, которые должны получать питание не только в оплаченный туром завтрак, но и активно привлекаться на ужин, а в дневное время привлекать сторонних посетителей, что, несомненно, повысит доходность предприятия. У туристов услуга питания иногда оставляет больше впечатлений, они оценивают отель по качеству питания и количеству предложений, сервисному обслуживанию, что усиливает роль специалиста.

### *Тема 2. Национальные стандарты РФ по услугам общественного питания. Система менеджмента и безопасности продукции общественного питания.*

Классификация предприятий питания в гостинице, требования к помещению для услуг питания, организация технологического процесса, требования к персоналу определены ГОСТами РФ и межгосударственными, а также отраслевыми стандартами общественного питания. В Российской Федерации общественное питание - это коммерческие предприятия различных форм собственности, объединённых по характеру перерабатываемого сырья, выпускаемой продукции, организации производства кулинарных блюд, обслуживанием населения и предоставлением дополнительных услуг.

Формирование предприятий питания в гостиничных комплексах.

Отрасль общественного питания выполняет ряд функций:

- проведение маркетинговых исследований;
- производство пищевой продукции в широком ассортименте, соответствующем спросу потребителей;
- закупка сырья и товаров, их транспортировка;
- хранение запасов сырья и товаров;
- организация потребления продукции - организация процесса обслуживания.

Нормативная база общественного питания.

Основные стандарты для сети общественного питания. Стандарты устанавливают классификацию предприятий питания и требования к предприятиям различных типов и классов.

Санитарно-эпидемиологические требования к предприятиям общественного питания.



Санитарные нормы и правила для предприятий питания, прохождение медосмотра, условиям хранения скоропортящихся продуктов, медико-биологические требования и санитарные нормы качества продуктов изучаются как межпредметная связь в курсе «Санитария и гигиена».

### **Тема 3. Организационная структура, характеристика видов предприятий питания и условия для организации услуг питания в гостиничных комплексах.**

Организационная структура гостиничного предприятия – это функциональная технологическая схема, обеспечивающая её деятельность. Процесс управления рестораном – совокупность взаимосвязанных мероприятий и действий, направленные на оптимальное соотношение рабочей силы, материальных и финансовых ресурсов.

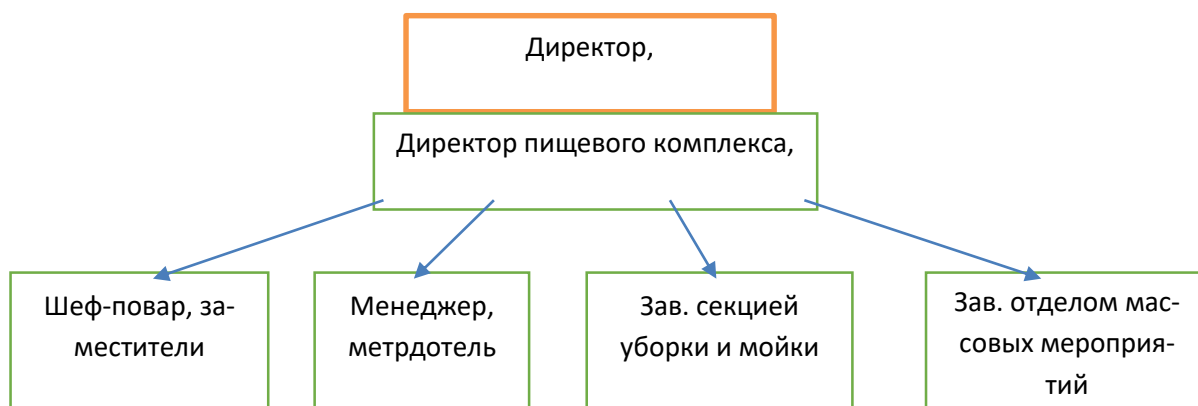
Функции управления рестораном заключаются в осуществлении:

- общего руководства предприятия и его филиалами;
- технологической и технической подготовки производства и работ к обслуживанию;
- технико-экономической планирования;
- учета и финансовой деятельности;
- технического и продовольственного снабжения.

Отдел питания и напитков может являться структурным подразделением гостиницы, или работать как отдельное предприятие на основании заключённых долгосрочных договоров или на условиях франчайзинга.

Предприятие питания в гостинице осуществляет свои функциональные действия в автономном режиме. т.е. работает как обычный ресторан, но обязательно подчиняется графику заезда туристских групп по организации питания по заявленному виду.

Служба питания гостиницы, или пищевой комплекс отеля - это отдельное структурное подразделение, которое возглавляет директор, подотчётный управляющему отелем (директору гостиницы). Схема управления пищевым комплексом представлена на схеме:



Помещения для услуг питания в зависимости от класса гостиницы.

В структуру гостиничного предприятия может входить несколько ресторанов, а может – ни одного. Ряд гостиниц наряду с рестораном предпочитают иметь в своей структуре кафе, иногда это единственное место в отеле, где предоставляются услуги питания (в гостиницах 1-2\*).

В отеле может быть несколько разновидностей баров:

- лобби-бар – располагается в вестибюле гостиничного здания, является удобным местом для встреч;
- ресторанный бар – находится в зале ресторана, традиционно представляет собой элемент интерьера;
- бар при бассейне – привилегия курортных и высокоразрядных гостиниц;
- мини-бары – маленькие бары с холодильником в гостевых комнатах, в которых запасы напитков пополняются ежедневно (ответственность за услугу иногда несёт служба номерного фонда);
- вспомогательный бар – в больших гостиницах их может быть несколько, они располагаются на этажах, здесь хранятся напитки для обслуживания гостей на этажах.

Виды и характеристика торговых помещений ресторанов.

К торговым помещениям всех ПП относятся: торговые залы, вестибюли (включая гардероб, умывальную и туалетную комнаты). В ресторанах в эту группу также входят аванзалы (залы ожидания), бары, коктейль-холлы, а на предприятиях самообслуживания-буфеты и раздаточные.

Интерьер и стиль в предприятиях питания.

**Тема 4. Предприятия питания с полным и неполным технологическим циклом. Производственные цеха. Обеспечение санитарно-технологических требований и условий труда сотрудников.**

Классификация предприятий питания.

Классификация предприятий питания зависит от следующих факторов:

- по виду технологического процесса: заготовочные, доготовочные предприятия и смешанного типа;

- ассортимент реализуемой продукции и сложность приготовления;

- обслуживаемого контингента: потребители с разным уровнем достатка, школьники, работники промышленных предприятий и т.д.;

- по объёму и характеру услуг и виду обслуживания (обслуживание официантами, полным и частичным методом, самообслуживание);

- квалификации персонала с учётом квалификационных характеристик;

В общественном питании применяют 3 формы организации производства кулинарной продукции собственного производства:

- доготовочные с полным циклом - производство продукции на всех этапах обработки сырья до приготовления пищи и её потребления.

- доготовочные предприятия с неполным технологическим процессом - приготовление продукции из полуфабрикатов и организация её потребления;

- организация смешанного производства, работающих на сырье и полуфабрикатах.

- механической кулинарной обработки сырья (первичной) и изготовления полуфабрикатов, которые осуществляются в заготовочных цехах (мясном, рыбном,

- тепловой кулинарной обработки п/ф и пищевых продуктов, доведение до готовности в доготовочных цехах (горячем – кухня, холодном - приготовление салатов и хол. закусок и кондитерском).

Производственные цеха. Для рациональной организации труда, использования технологического оборудования и классификация работников, все производственные помещения подразделяются на заготовочные, доготовочные, подсобные и вспомогательные. На крупных предприятиях заготовочные цеха: овощной, мясной, рыбный, птицеголевой. На небольших предприятиях: овощной и мясорыбный. К доготовочным цехам относятся: горячий и холодный. К вспомогательным: раздаточные, хлеборезки и моечное отделение. Кондитерский цех работает самостоятельно, независимо от кухни.

Санитарно-технические условия производственных цехов. При размещении производственных помещений должна соблюдаться последовательность осуществления стадий технологического процесса. Оборудование размещается в соответствии с характером технологического процесса при соблюдении правил безопасности и охраны труда. Согласно санитарным правилам для предприятий питания (СанПиН) устанавливаются требования по санитарному режиму предприятия и личной гигиены работников. При этом исключается загрязнение продуктов микробами, возможность кишечных заболеваний и отравлений, что повышает культуру обслуживания. СанПиНы устанавливает сроки прохождения медицинского осмотра и санитарные правила к производственным цехам, оборудованию, инвентарю, кухонной и столовой посуде, условия и сроки хранения продуктов.

Закон по охране труда и Трудовой кодекс определяют безопасные условия труда, внедрение средств и технологий, обеспечивающих соблюдение санитарно-гигиенических норм и требований стандартов по охране труда.

Виды инструктажа по ТБ:

- вводный (первичный), проходят все лица, впервые поступившие на работу в соответствии с основными положениями по ТБ, производственной санитарии, правилами внутреннего распорядка и оказания первой помощи при несчастных случаях.

- периодический (повторный), проводят для проверки знаний работниками безопасных приёмов и инструкций по ТБ.

- текущий, проводится при нарушении работниками правил техники безопасности при неправильных приёмах работы;

-внеплановый, проводится при изменении технологического процесса, установке нового оборудования, возврате оборудования после ремонта с составлением акта о приёмке с пробным включением машин, а также при несчастных случаях.

Все инструктажи, кроме текущего регистрируются в специальном журнале по ТБ. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и скреплён печатью предприятия. В нём записывается дата инструктажа, ФИО работника, вид инструктажа, № инструкции, роспись работника и должностного лица, проводившего инструктаж.

### ***Тема 5. Способы технологических операций приготовления пищи. Бракераж готовой продукции.***

Все технологические операции приготовления пищи делятся на первичную (холодную) обработку продуктов и тепловую (доготовочную).

К первичным способам относятся:

- сортировка продукта (качество, размер и органолептическая оценка)
- опаливание;
- очистка (плёнки, чешуи, кожуры и т.д.);
- мойка (ополаскивание, замачивание и т.д.);
- нарезка по кулинарному использованию;
- маринование.

Эти операции проводят в заготовочных цехах: овощной, рыбный, птицеголевой, мясной. К тепловым операциям относятся основные, вспомогательные и комбинированные способы тепловой обработки.

Основные операции - варка и жаренье, которые доводят продукт до готовности.

Варка продуктов осуществляется 3 способами: варка основным способом (в большом количестве воды), варка припусканием (в малом количестве воды) и на пару.

Жаренье имеет разновидности: в малом количестве жира, в большом количестве жира (фри-тюр), на открытом огне, горячих поверхностях и в инфракрасных лучах.

Комбинированные способы тепловой обработки: тушение и запекание. Вспомогательные способы тепловой обработки: пассерование, бланширование, брезирование, опаливание, фламбирование.

Правильная организация технологического процесса, знание причин, ухудшающих качество продуктов, умелое применение рациональных кулинарных приёмов, позволяет приготовить кулинарную продукцию высокого качества.

Бракераж готовой продукции. Блюда и кулинарные изделия оцениваются специальной комиссией в составе руководителя предприятия, шеф-повара, менеджера, оценивают по органолептическим показателям: вкус, запах, внешний вид, консистенция, цвет.

Оценку «отлично» получают изделия, приготовленные в строгом соответствии с рецептурой и технологией, и соответствуют установленным показателям и требованиям.

Оценку «хорошо» - блюда, имеющие мелкие отклонения: нарушения формы нарезки, слабо окрашен жир в супах, недостаточный колер на изделиях, недосол или лёгкий пересол.

Оценку «удовлетворительно» - блюда, со значительными недостатками, но без переработки: нарушение соотношения компонентов, входящих в состав блюда или кулинарного изделия (густо или жидко) и присутствием небольшого постороннего запаха или привкуса.

Явно испорченные блюда: сторовшие кислые, горькие, острые, утратившие форму, если возможно, отправляют на переработку или бракуют с составлением акта и взысканием суммы ущерба за счёт виновного.

### ***Тема 6. Технология первичной обработки продуктов и нарезки по кулинарному использованию.***

Первичную обработку продуктов проводят в заготовочных цехах. В овощном цехе проводят первичную обработку овощей и нарезку их по кулинарному использованию.

Виды нарезки картофеля для 1-х и 2-х блюд. Нарезка должна соответствовать основному продукту и названию супа. Виды нарезки капусты, моркови, свёклы и др. овощей.

В мясорыбном цехе производят полуфабрикаты из всех видов рыбы, мяса и птицы.

Разделка рыбы: оттаивание мороженой рыбы в воде или на воздухе, разделка, удаление чешуи, головы, хвоста, потрошение, разделка до чистого филе.

Нарезка рыбы: для варки: мелкая-целиком, крупная-под прямым углом. Для жаренья: мелкая-целиком, крупная под углом 30-45 град.

Разделка мяса: мойка, разруб туши на части, обвалка (отделение мякоти от костей), нарезка на полуфабрикаты в соответствии с меню и заданному количеству, приготовление натуральной рубки, котлетной массы и изделий из них.

#### ***Тема 7. Технология приготовления холодных закусок, 1-х и 2-х блюд и десертов.***

Знание технологических процессов приготовления пищи даёт возможность специалисту руководящего звена гостиничного комплекса лучше контролировать технологические процессы приготовления пищи, делать бракераж готовой продукции и квалифицированно указывать на недостатки. Грамотный контроль повышает качество приготовления пищи и обслуживания гостей.

Холодные закуски и десерты готовятся в холодном цехе. Холодные закуски подразделяются на группы: бутерброды, салаты, винегреты, х/з из рыбы, мяса и закуски из овощей.

Бутерброды: открытые, закрытые, канапе. Фингерфуд-это разновидность бутерброда без хлеба, набор нарезанных кубиком деликатесных продуктов накалывают на шпажку (сыр с вином, рыба с оливками и т.д.).

Салаты и винегреты-самая большая группа холодных закусок. Формы нарезки сырых или отварных овощей. Закуски из деликатесной рыбы, мясных продуктов, птицы.

Желированные десерты.

Производство 1-х и 2-х горячих блюд. Технология приготовления 1-х блюд. Общие правила варки заправочных супов. Мясные полуфабрикаты. Мелкокусковые полуфабрикаты.

#### ***Тема 8. Виды меню. Принципы составления меню. Последовательность записи блюд в меню.***

Значение меню в продвижении продукции предприятия.

Меню – это перечень расположенных в определённом порядке различных холодных и горячих закусок, первых и вторых блюд, горячих и холодных напитков, мучных кондитерских изделий, имеющихся в продаже в ресторане на данный день с указанием цены, выхода, способа приготовления и перечня входящих в их состав компонентов.

К основным видам меню, используемым в ресторанах, относятся: меню со свободным выбором блюд, меню комплексного обеда, меню бизнес-ланча, меню воскресного ланча, меню дневного рациона, меню вегетарианское, постное, сезонное, банкетное меню, меню тематических мероприятий.

Блюда, включённые в меню, должны быть в наличии в течение всего времени работы зала.

Меню ресторана – это инструмент прямого маркетинга и стимулирования сбыта.

Меню для организованных групп туристов зависит от вида питания, предложенного в программе тура или выбрано самостоятельно туристом.

Туристы питаются по меню-заказу, предварительно согласованному с представителем турфирмы. Меню составляется с учётом национальных, возрастных и других особенностей, учитывая при этом пожелания и замечания туристов.

При количестве туристов от 25 человек, как правило, завтрак проводят по типу «шведского стола». Высокоразрядные и курортные отели предлагают питание туристам по программе «всё включено», предоставляющей большой перечень блюд по выбору.

#### ***Тема 9. Стандарты обслуживания. Специальные формы обслуживания туристов. Профессиональные требования к обслуживающему персоналу.***

Стандарты – это совокупность процедур и каждодневных операций, выполняемых персоналом предприятия, способствующих максимальному удовлетворению потребностей посетителей.

Основа внутренних стандартов в предприятиях питания гостиничных комплексов.

Стандарты гостиничных ресторанов, особенно принадлежащих крупным международным сетям. Однородность обслуживания здесь достигается единым внутренним стандартом, который является брендом, то есть высокой маркой, и приверженность клиентов строится на предсказуемости, одинаковом качестве услуг выбранной сети. Основа системы сервис-менеджмента – чёткие, понятные и прозрачные стандарты обслуживания.

Стандарты должны создаваться на этапе планирования деятельности предприятия и не только в сетевых, но и самостоятельных заведениях. Стандарты обслуживания в ресторанах, не входя-

щих в сети, любого вида собственности могут варьироваться в зависимости от класса ресторана, количества посадочных мест, контингента, особенностей кухни, вида обслуживания и концепции владельцев, которые они хотят донести. Эти стандарты могут дополняться новыми требованиями в зависимости от изменения потребности рынка, новых условий, или полностью изменены вместе с концепцией ресторана.

К специальным формам обслуживания туристов относятся: подача еды и напитков в номер и обслуживание питанием массовых мероприятий.

Особенности питания и обслуживания участников массовых мероприятий.

Профессиональная этика персонала.

Деловое общение играет важную роль в жизни работников ресторанного сервиса. Оно определяет отношения между людьми и строится на основе этических норм и правил.

В современных условиях должное внимание уделяется конкретизации общеорганизационных поведенческих стандартов. Этические требования находят отражение в Правилах внутреннего распорядка, в должностных инструкциях и контрактах.

Составляющие служебного этикета. *Служебный этикет* – это совокупность норм, правил, предписаний, определяющих отношения между людьми в процессе совместной деятельности.

### ***Тема 10. Инновации в технологиях обслуживания и приготовлении пищи.***

Введение в общественное питание автоматизации нового поколения позволяет организовывать высокотехнологическое обслуживание, заметно упрощая и контролируя процесс работы персонала. Обслуживание клиентов производится в режиме реального времени, упрощает работу персонала, минимальные затраты времени на оформление заказа, документальность операций на всех уровнях, анализ всей деятельности предприятия.

В качестве терминала официанта используются РОCKET РС – *эпос-лайт*. Для баров и кухонь используется IBM-совместимый компьютер. С любого терминала официанта, рабочего места бармена и администратора производится оформление заказа, не отходя от клиента. С рабочего места повара и бармена производится передача информации о выполнении заказа непосредственно на терминал официанта. По указанию с терминала или рабочего места производится распечатка счёта на принтере. Возможно подключение кассового аппарата, а также других периферийных устройств. Официанты не ведут никаких записей в традиционном бумажном блокноте официанта. Тем самым исключены любые ошибки персонала. Передача данных ведётся по радиоканалу Access Point, что позволяет без задержек передавать заказ по назначению, не отходя от клиента и получать сообщения о готовности произведённых заказов. Вся информация собирается и обрабатывается на центральном компьютере.

Основные направления развития технологии на предприятиях питания: создание концептуальных предприятий, внедрение мерчандайзинга, развитие кейтерингового обслуживания, приготовление блюд в присутствии посетителей, создание и расширение сети виртуальных ресторанов. Все эти технологии являются прогрессивными маркетинговыми приёмами для продвижения продукции и расширения бизнеса.

Концептуальные предприятия питания.

Мерчандайзинг – это деятельность предприятия по увеличению продаж продукции. С этой целью в ресторане применяют различные приёмы мерчандайзинга: эстетическое оформление блюд, коктейлей, внедрение новых приёмов подачи блюд, организация шоу в процессе приготовления, дегустации.

Кейтеринг – действия предприятия питания, поставляющего продукты питания, напитки, посуду и всё необходимое для организации приёма, банкета вне ресторана или обслуживание различных мероприятий на предоставленных территориях.

Виды кейтеринга: социальный, в помещении, вне ресторана; разъездной – на поставку продукции по контракту, розничная продажа и VIP -кейтеринг.

## **3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Дисциплина «Практикум по организации питания в гостиничных комплексах» предусматривает **99,75** часов для самостоятельной работы студентов очной формы обучения и **158,65** часов для заочной формы обучения.

В структуре самостоятельной работы предусмотрены:

- изучение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы;
- написание эссе;
- проектная деятельность;
- конспектирование и реферирование первоисточников;
- подготовка к контрольным работам и решение тестов;
- подготовка к итоговой аттестации по дисциплине (экзамену).

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся составляют:

1. Материалы лекций.
2. Материалы для самостоятельных и практических занятий.
3. Информационные ресурсы «Интернет».
4. Методические рекомендации и указания.
5. Фонды оценочных средств.
6. Специальная литература и учебно-методические пособия.

**Темы для самостоятельного изучения:**

| <b>Наименование темы</b>   | <b>Тематика самостоятельных работ</b>   |
|--|---|
| Тема 1. Роль специалистов по организации питания в гостиничных комплексах в продвижении бренда и развития туризма.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Содержание и функции ресторанного дела.</li> <li>2. Организационная структура управления предприятий питания в гостиничных комплексах.</li> <li>3. Отличительные особенности ресторанов по классу, виду обслуживания</li> <li>4. Особенности организации услуг питания в туризме.</li> </ol>  |
| Тема 2. Национальные стандарты РФ по услугам общественного питания. Система менеджмента и безопасности продукции общественного питания.                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативная база общественного питания.</li> <li>2. Стандарты по услугам общественного питания.</li> <li>3. Закон «О защите прав потребителя».</li> <li>4. Постановление Правительства РФ «Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании».</li> <li>5. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания.</li> </ol>  |
| Тема 3. Организационная структура, характеристика видов предприятий питания и условия для организации услуг питания в гостиничных комплексах.                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организационная структура гостиничного предприятия.</li> <li>2. Формы управления пищевым комплексом отеля.</li> <li>3. Условия для организации услуг питания в гостиничных комплексах: торговые помещения, интерьеры.</li> </ol>  |
| Тема 4. Предприятия питания с полным и неполным технологическим циклом. Производственные цеха. Обеспечение санитарно-технологических требований и условий труда сотрудников. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация предприятий питания по технологическому циклу.</li> <li>2. Производственные помещения кухни.</li> <li>3. Технологический процесс производства продукции общественного питания.</li> <li>4. Санитарно-технические условия производственных цехов.</li> <li>5. Санитарный режим предприятия питания и личная гигиена работников.</li> <li>6. Организация безопасных условий труда.</li> <li>7. Виды инструктажа по технике безопасности.</li> </ol> |
| Тема 5. Способы технологических операций приготовления пищи. Бракераж готовой продукции  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технологические процессы первичной обработки сырья.</li> <li>2. Технологически процессы тепловой обработки продуктов.</li> <li>3. Правила бракеража готовой продукции.</li> </ol>   |
| Тема 6. Технология первичной обработки про-  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды нарезки овощей по кулинарному использованию</li> <li>2. Способы первичной обработки рыбы, разделки до чистого филе.</li> </ol>   |

|  |  |
|--|--|
| дуктов и нарезки по кулинарному использованию.   | <p>3. Изготовление полуфабрикатов из рыбы для варки, жаренья, маринования.</p> <p>4. Разруб туши говядины, свинины. Деление мяса по сортам и их кулинарное использование.</p> <p>5. Изготовление полуфабрикатов из всех видов мясных продуктов (крупнокусковых, порционных, мелкокусковых, натуральной рубки и котлетной массы).</p> <p>6. Разделка домашней птицы, приготовление полуфабрикатов.</p> <p>7. Первичная обработка субпродуктов.</p>  |
| Тема 7. Технология приготовления холодных закусок, 1-х и 2-х блюд и десертов.  | <p>1. Тепловые процессы приготовления пищи.</p> <p>2. Санитарный режим при изготовлении продукции холодного цеха.</p> <p>3. Правила приготовления бутербродов и их подачи.</p> <p>4. Особенности приготовления 1-х блюд.</p> <p>5. Способы варки и жаренья рыбы.</p> <p>6. Технология приготовления котлетной массы из рыбы, мяса и изделий из них.</p> <p>7. Технология приготовления блюд из всех видов мяса, субпродуктов и птицы.</p> <p>8. Технология приготовления 2-х блюд из овощей, круп.</p> <p>9. Технология приготовления соусов основных и производных.</p> |
| Тема 8. Виды меню. Принципы составления меню. Последовательность записи блюд в меню.   | <p>1. Виды меню в предприятиях питания.</p> <p>2. Значение меню в продвижении продукции ресторана.</p> <p>3. Порядок записи блюд в меню.</p> <p>4. Особенности составления меню для иностранных туристов.</p> <p>5. Виды и планы питания туристов.</p>   |
| Тема 9. Специальные формы обслуживания туристов. Стандарты обслуживания. Профессиональные требования к обслуживающему персоналу. | <p>1. Подготовка и организация обслуживания питанием в номере.</p> <p>2. Виды меню для обслуживания в номере.</p> <p>3. Организация специальных массовых мероприятий.</p> <p>4. Разработка меню.</p> <p>5. Виды обслуживания.</p> <p>6. Стандарты обслуживания.</p>  |
| Тема 10. Инновации в технологиях обслуживания и приготовлении пищи.  | <p>1. Новые технологии в приготовлении пищи.</p> <p>2. Современное оборудование для приготовления пищи.</p> <p>3. Внедрение в кулинарию молекулярной кухни.</p>  |

**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.) | ответ правильный, полный, представлены все существенные | ответ правильный, в целом полный, но не представлена 1 | ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 | ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные | ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или |

|   |  |   |   |   |  |   |
|---|--|---|---|---|--|---|
|   | наличие<br>сущностных<br>характери-<br>стик объекта<br>исследования<br>и выво-<br>дов, кор-<br>ректность<br>формулиро-<br>вок) | характеристики<br>объекта исследо-<br>вания и выводы,<br>все формулиров-<br>ки корректны<br>или есть незна-<br>чительная по-<br>грешность в 1<br>формулировке   | сущностная ха-<br>рактеристика<br>объекта исследо-<br>вания, и/или<br>есть незначи-<br>тельные по-<br>грешности в 2<br>формулировках<br>характеристики<br>и/или выводов   | сущностные ха-<br>рактеристики<br>объекта исследо-<br>вания, и/или есть<br>1 некорректная,<br>двусмысленная,<br>расплывчатая<br>формулировка в<br>характеристике<br>и/или выводах   | характеристики<br>объекта исследова-<br>ния при наличии<br>общих и/или второ-<br>степенных, и/или<br>есть 2 некоррект-<br>ные, двусмыслен-<br>ные, расплывчатые<br>формулировки в<br>характеристике<br>и/или выводах | второстепенные<br>характеристики,<br>не позволяющие<br>отличить объект<br>исследования от<br>других объектов,<br>и/или есть 3 (и<br>более) некоррект-<br>ные, двусмыслен-<br>ные, расплывча-<br>тые формулиров-<br>ки в характери-<br>стике и/или выво-<br>дах, и/или выводы<br>отсутствуют |
| 2 | Фактологи-<br>ческая точ-<br>ность   | фактических не-<br>точностей и<br>ошибок нет или<br>допущена 1 не-<br>значительная<br>фактическая не-<br>точность   | фактических<br>ошибок нет или<br>допущена 1<br>фактическая<br>неточность  | допущены 2<br>фактические не-<br>точности и/или 1<br>негрубая факти-<br>ческая ошибка   | допущены 3 факти-<br>ческие неточности<br>и/или 1 грубая фак-<br>тическая ошибка<br>и/или 2 негрубые<br>фактические ошиб-<br>ки и/или количе-<br>ство фактического<br>материала недоста-<br>точно                    | допущены 4 фак-<br>тические неточно-<br>сти и/или 2 гру-<br>бые фактические<br>ошибки и/или 3<br>негрубые факти-<br>ческие ошибки<br>и/или фактиче-<br>ский материал не<br>представлен  |
| 3 | Аргументи-<br>рованность   | все утверждения<br>обоснованы,<br>ошибок нет  | ответ обоснован,<br>но допу-<br>щена 1 незна-<br>чительная по-<br>грешность в<br>обосновании  | ответ в целом<br>обоснован, но<br>допущены 2 по-<br>грешности или 1<br>негрубая ошибка<br>в обосновании   | ответ не обоснован<br>или в целом обос-<br>нован, но допуще-<br>ны 3 погрешности<br>и/или 2 негрубые<br>ошибки и/или 1<br>грубая ошибка в<br>обосновании   | ответ не обоснован<br>или представ-<br>лено псевдообос-<br>нование, в кото-<br>ром допущены 4<br>погрешности<br>и/или 3 негрубые<br>ошибки и/или 2<br>грубые ошибки   |
| 4 | Коррект-<br>ность<br>оформления<br>презентации   | презентация рас-<br>крывает суть ис-<br>следования, об-<br>легчает понима-<br>ние фактическо-<br>го материала,<br>учитывает все<br>особенности<br>восприятия ви-<br>зуальной ин-<br>формации (цве-<br>товые, шрифто-<br>вые, композици-<br>онные) | презентация<br>раскрывает<br>суть исследо-<br>вания, облегча-<br>ет понимание<br>фактического<br>материала, но<br>есть незначи-<br>тельные по-<br>грешности в<br>цветовом и/или<br>шрифтовом<br>и/или компози-<br>ционном<br>оформлении | презентация в<br>целом раскрыва-<br>ет суть исследо-<br>вания, но недо-<br>чёты в цветовом<br>и/или шрифто-<br>вом и/или компо-<br>зиционном<br>оформлении за-<br>трудняют вос-<br>приятие факти-<br>ческого матери-<br>ала | презентация в це-<br>лом раскрывает<br>суть исследования,<br>но грубые недочёты<br>в цветовом и/или<br>шрифтовом и/или<br>композиционном<br>оформлении за-<br>трудняют восприя-<br>тие фактического<br>материала     | презентация от-<br>сутствует или в<br>целом не раскры-<br>вает суть исследо-<br>вания, грубые<br>недочёты в цвето-<br>вом и/или шриф-<br>товом и/или компо-<br>зиционном<br>оформлении пре-<br>пятствуют пони-<br>манию фактиче-<br>ского материала   |



**Материалы практических занятий по дисциплине «Практикум по организации питания в гостиничных комплексах».**

Целью практических занятий 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 предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса. Одновременно с решением практических задач предусмотрены выездные индивидуальные и групповые практики по исследованию сервисных услуг и качества пищи в различных предприятиях питания, которые посещают студенты. Цель выездных практических занятий – формирование навыков практической деятельности в условиях конкретных предприятий.

| Наименование темы   | Вид деятельности  | Практико-ориентированная деятельность  |
|---|---|--|
| Тема 1. Роль специалистов по организации питания в гостиничных комплексах в продвижении бренда и развития туризма.                      | Самостоятельная работа: контекстное обучение. Вводное тестирование. | <p><b>Цель практического занятия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-определить значение функций общественного питания в изменении социально-экономической среды и роль законодательных актов индустрии общественного питания РФ в профессиональной деятельности работников туристической индустрии;</li> <li>-проверить знания студентов в области общественного питания, а также культуры застолья из личного опыта, так как этикет за столом является неотъемлемой частью знаний работников сервисного обслуживания в сфере туризма.</li> </ul> <p><b>Контекстное обучение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-студенты получают первичные знания по основным ГОСТам, определяющим все направления деятельности предприятий питания, с составлением краткого конспекта. При этом студенты определяют связь между практической деятельностью и законодательными требованиями, их роли и значение в практической деятельности на административных должностях в сфере туризма и сервиса.</li> </ul> <p><b>Входной контроль.</b></p> <p>Студенты решают вопросы тестов без обсуждения, демонстрируя первичные знания о структуре общественного питания и культуре застолья.</p> <p>Тест «Организация питания в туризме».</p> <p><b>Задание к практическому занятию:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-изучить и законспектировать основные ГОСТы по организации питания «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия».</li> <li>«Услуги общественного питания. Требования к персоналу».</li> <li>-написать эссе по общей теме «Моё мнение о качестве обслуживания в предприятиях питания г. Калининграда»;</li> <li>-подготовиться к обсуждению и анализу вопросов тестов, предложенных на занятиях.</li> </ul> |
| Тема 2. Национальные стандарты РФ по услугам общественного питания. Система менеджмента и безопасности продукции общественного питания. | Практическая работа-Case-study. (Обсуждение и анализ).              | <p><b>Цель практического занятия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Обсудить значение знаний профильных стандартов в административной деятельности специалиста, проанализировать сущность услуг предприятий питания в соответствии с категорией и классом, роль сервисного обслуживания в продвижении услуг предприятий.</li> </ul> <p><b>Case-study:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Обсуждение и анализ эссе «Моё мнение о качестве обслуживания в предприятиях питания г. Калининграда» на базе полученных знаний по дисциплине «Деятельность службы питания»</li> <li>-составление банка оригинальных идей, которые могут быть предложены руководителям предприятий питания при гостиницах.</li> </ul> <p><b>Задание к практическому занятию:</b></p>   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>Определить по личным ощущениям класс предприятий питания, посещаемых студентами, с обоснованием. Выездное индивидуальное занятие.</p>  |
| <p>Тема 3. Организационная структура, характеристика видов предприятий питания и условия для организации услуг питания в гостиничных комплексах.</p>                                | <p>Проектная деятельность.</p> <p>Case-study. (Обсуждение и анализ).</p> | <p><b>Цель практического занятия:</b><br/>Реализация профессионально-практических навыков через проектную деятельность студентов на базе знаний лекционного (теоретического) материала и учёта клиентоориентированных технологий.</p> <p><b>Проектная деятельность.</b><br/>- обзор информации студентов по оценке предприятий питания г. Калининграда;<br/>- работа по созданию групповых проектов.<br/>Генерирование идей по улучшению качества сервиса и питания с учётом ценовой политики в предприятиях питания г. Калининграда.</p> <p><b>Цель Case-study.</b><br/>- определение уровня знаний путём обсуждения и анализа;<br/>- обсуждение различных концепций управления ПП в гостиничных комплексах и особенностей их работы.</p> <p><b>Задание к практическому занятию:</b><br/>- подготовить письменные предложения в виде служебной записки по общей теме «Предложения по улучшению услуг питания в БФУ».</p>   |
| <p>Тема 4. Предприятия питания с полным и неполным технологическим циклом. Производственные цеха. Обеспечение санитарно-технологических требований и условий труда сотрудников.</p> | <p>Проектная деятельность.</p> <p>Выездное практическое задание.</p>     | <p><b>Цель практического занятия:</b><br/>Реализация профессионально-практических навыков через проектную деятельность студентов на базе знаний лекционного (теоретического) материала с учётом санитарно-технологических требований и здоровьесберегающих технологий.</p> <p><b>Проектная деятельность.</b><br/>Решение теста по санитарии и гигиене в ПП. Работа по созданию проектов размещения рабочих мест расположения оборудования в производственных цехах предприятиях питания с учётом технологических, санитарных и здоровьесберегающих правил.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составить технологическую схему расположения производственных цехов заготовочного ПП с учётом санитарно-технологических и здоровьесберегающих технологий. По итогам лекционной информации</li> <li>2. Составить технологическую схему расположения производственных цехов доготовочного ПП с учётом санитарно-технологических и здоровьесберегающих технологий.</li> <li>3. Составить схему планировки рабочих мест и оборудования в мясорыбном цехе с учётом санитарно-технологических и здоровьесберегающих технологий.</li> <li>4. Составить схему планировки рабочих мест, оборудования горячего цеха с учётом санитарно-технологических и здоровьесберегающих технологий.</li> <li>5. Составить схему планировки рабочих мест, оборудования холодного цеха с учётом санитарно-технологических и здоровьесберегающих технологий, где организовано изготовление салатов из свежих овощей, закусок и салатов из отварных продуктов, железированных десертов и холодных напитков.</li> </ol> <p><b>Задание к практическому занятию:</b><br/>- повторить тему лекционного материала по способам технологических операций приготовления пищи и бракеражу готовой продукции.</p> |
| <p>Тема 5. Способы технологических операций приготовления пищи. Бракераж готовой продукции.</p>   | <p>Опережающая самостоятельная работа.</p> <p>Практикум.</p>             | <p><b>Цель практического занятия:</b><br/>- получение студентами знаний по основам технологических операций приготовления пищи, значение их в повышении качества готовой продукции, а также получение устойчивых знаний по правилам бракеража, оценки блюд органолептическим способом и регистрация их в бракеражном журнале.<br/>- получение первичного опыта по оценке продукции.</p> <p><b>Технология проведения практикума:</b><br/>- каждый студент пишет название опробованных блюд в кафе учебного заведения;<br/>- описывает внешний вид, вкус и подачу;<br/>- даёт органолептическую оценку этих блюд;<br/>- ставит оценку и даёт обоснование.</p>   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p><b>Задание к практическому занятию:</b><br/>-повторить тему лекционного материала по первичной обработке овощей, рыбы, мяса.</p>   |
| <p>Тема 6. Технология первичной обработки продуктов и нарезки по кулинарному использованию.</p> | <p>Мастер-класс.<br/>Выездное занятие.</p> <p>Практикум.</p>                                 | <p><b>Цель практического занятия:</b><br/>-провести обзор натуральных образцов овощей, рыбы и мяса;<br/>-дать студентам практические навыки путём демонстрации основных приёмов по нарезке овощей по кулинарному использованию, разделке свежей рыбы до чистого филе и нарезке п/ф из мяса.</p> <p><b>Мастер-класс.</b><br/>Может быть проведён на базе предприятия питания учебного заведения приглашённым специалистом или ведущим преподавателем.</p> <p><b>Этапы проведения:</b><br/>1. Демонстрация техники владения ножом;<br/>2. Демонстрация форм нарезки овощей по кулинарному использованию (кубики, соломка, брусочки и т.д.).<br/>3. Демонстрация первичной обработки рыбы:<br/>-очистка, потрошение, разделка на тушку и п/ф из неё;<br/>-разделка рыбы до чистого филе, нарезка п/ф для варки и жаренья.<br/>4. Определение сорта мяса по внешним признакам. Нарезка мелкокусковых п/ф.<br/>5. Во время проведения мастер-класса студенты подготавливают вопросы для уточнения полученных знаний.</p> <p><b>Цель-отработка студентами навыков путём создания технологических карт по изготовлению п/ф из овощей, рыбы, мяса по индивидуальным заданиям.</b></p> <p><b>Проведение практикума:</b><br/>Каждый студент получает индивидуальное задание по составлению технологической таблицы. Образец задания:<br/>1. Составить технологическую карту по первичной обработке и нарезке овощей для борща флотского.<br/>2. Получен неразделанный судак. Подготовить рыбу для приготовления блюда «Судак фри».<br/>3. Составить технологическую схему по подготовке п/ф «Шницель отбивной».</p> <p><b>Задание к практическому занятию:</b><br/>Отработать полученные знания по первичной обработке и нарезке овощей и, по возможности, мяса и рыбы. Отработать технику владения кухонным ножом.</p> |
| <p>Тема 7. Технология приготовления холодных закусок, 1-х и 2-х блюд и десертов.</p>            | <p>Практикум.<br/>Тестирование с обсуждением</p>   | <p><b>Цель практического занятия:</b><br/>Определение теоретических знаний технологии приготовления холодных закусок, 1-х и 2-х блюд и десертов.</p> <p><b>Практикум.</b><br/>Составление таблиц: по нарезке полуфабрикатов из овощей, рыбы и мяса.<br/>Решение тестовых заданий:<br/>«Технология приготовления 1-х блюд<br/>«Технология приготовления 2-х блюд из рыбы»<br/>«Технология первичной обработки рыбы и блюд из неё»<br/>«Первичная обработка субпродуктов и блюд из них»<br/>«Технология приготовления блюд из сельскохозяйственной птицы.</p> <p><b>Вопросы для обсуждения:</b><br/>Работа над ошибками по тестам. Совместное обсуждение типичных ошибок.</p> <p><b>Задание к практическому занятию:</b> -составить технологические схемы блюд по меню обеда в вашем доме.</p>  |
| <p>Тема 8. Виды меню. Принципы составления меню. Последовательность записи блюд в меню.</p>     | <p>Практическая работа-<br/>Case-study.<br/>(Обсуждение и анализ).</p> <p>Проектная дея-</p> | <p><b>Цель практического занятия:</b><br/>Определение уровня знаний по видам меню и порядку записи блюд путём обсуждения и анализа:<br/>-реализация практических навыков через проектную деятельность студентов по составлению меню для специальных событий, проводимых для туристских групп, индивидуальных туристов, с учётом традиций и национальных особенностей.</p> <p><b>Проектная деятельность по составлению меню для различных</b></p>  |

|  |                 |   |
|--|-----------------|---|
|  | тельность.      | <p><b>событий по предложенным темам, используя знания по предмету «Традиции питания народов мира»</b></p> <p>«Организация ужина для группы туристов по случаю национального праздника»,<br/> «Организация новогоднего банкета, включённого в турпакет»,<br/> «Организация рождественского ужина для российских или иностранных туристов»,<br/> «Организация праздничного сюрприза для туриста-юбиляра»,<br/> Разработка меню для специальных видов обслуживания: свадьба, детский день рождения, деловой обед, ужин, меню для фуршета, детского праздника по выбору студента.</p> <p>2.Рекомендации преподавателя по выполнению проекта:<br/> -ознакомление с национальными традициями и особенностями питания стран, откуда турпоток наиболее перспективен для данного региона (страна по выбору студента);<br/> -исследовать материал о национальных праздниках стран, наиболее перспективных для въездного туризма в регион (Россия);<br/> -разработать меню по выбранному сценарию;<br/> -составить план сервировки стола и его декорирования;<br/> -определить значение этих знаний в работе специалиста туристской индустрии.</p> <p>3.Студенты, выбрав тему проекта, могут получить дополнительные консультации преподавателя.</p> <p><b>Задание к практическому занятию:</b><br/> Повторить пройденный материал по дисциплине «Деятельность службы питания» Тема: «Виды банкетов, виды обслуживания».<br/> Повторить ГОСТ «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».</p>   |
| Тема 9. Специальные формы обслуживания туристов. Стандарты обслуживания. Профессиональные требования к обслуживающему персоналу. | Мозговой штурм. | <p><b>Цель практического занятия:</b><br/> Получение устойчивых знаний по решению ситуаций, возникающих в процессе обслуживания туристов. Решение практических задач:</p> <p><b>Ситуация 1.</b><br/> Поступил заказ на свадебный банкет на 80 персон с частичным обслуживанием.<br/> Какие стандартные профессиональные действия работников служб ресторана: банкетного менеджера, зав. производством, руководителя службы снабжения, экономиста по ценам, старшего официанта смены?</p> <p><b>Ситуация 2.</b><br/> Организация сделала заказ на проведение банкета-фуршета на 200 человек на территории заказчика.<br/> Стандартные профессиональные действия команды кейтерингового обслуживания и администрации?</p> <p><b>Ситуация 3.</b><br/> В ресторан прибыла группа участников семинара, для которой был заказан обед по общему меню (табльдот) с предварительным накрытием и оплатой, но несколько человек оказались вегетарианцами.<br/> Действия сотрудников ресторана по разрешению данной ситуации?</p> <p><b>Ситуация 4.</b><br/> Группа туристов по объективной причине (поломка автобуса, ожидание на пограничном переходе) прибыла в гостиницу после 0 часов. Ужин планируемого дня прибытия оплачен турпакетом.<br/> Действия работников принимающей турфирмы, дежурного менеджера гостиницы, работников предприятия питания гостиницы по выполнению договорных обязательств по организации ужина?</p> <p><b>Ситуация 5.</b><br/> Группа туристов в жаркий летний воскресный день совершает автобусную экскурсию на Куршскую косу сразу после завтрака. Обед по программе должен быть на маршруте, ужин – в гостинице.<br/> Варианты решений турфирмы по организации обеда на маршруте?</p> <p><b>Ситуация 6.</b><br/> Официант вернул на кухню ресторана солянку мясную, объяснив, что турист-вегетарианец. В заявке на питание группы организованных</p> |

|   |                                      |   |
|---|--------------------------------------|---|
|   |                                      | <p>туристов не было информации об особенностях питания отдельного туриста. Действия работников ресторана по удовлетворению потребностей данного туриста? Анализ действий руководства гостиницы и ресторана в данной ситуации?</p> <p><b>Ситуация 5.</b><br/>Во время потребления пищи гость обнаружил в тарелке волос. Потребовал замены блюда и моральной компенсации. как разрешить эту ситуацию работниками кухни и администрации?</p> <p><b>Ситуация 7.</b><br/>Согласно меню повар мясо-рыбного цеха изготовил полуфабрикаты зраз рыбных из судака. При жарении зразы теряли форму и разламывались. При проведении бракеража готового изделия была поставлена оценка «удовлетворительно» за несоблюдение товарного вида. Можно ли выпускать эту продукцию на реализацию? Каким технологическим способом можно исправить изделие? Какие решения примет шеф-повар, менеджер торгового зала и руководитель предприятия?</p> <p><b>Задание к практическому занятию:</b><br/>-собрать информацию, подготовить доклады и презентации по теме «Новые технологии и инновационные процессы в общественном питании» по материалам Интернета и журналов «Ресторанные ведомости», «Общественное питание», «Отель».</p> |
| Тема 10. Инновации в технологиях обслуживания и приготовления пищи. | Обсуждение и анализ.<br>Презентация. | <p><b>Цель практического занятия:</b><br/>-определение уровня знаний и интереса студентов к развитию и внедрению новых технологий приготовления пищи на профессиональном уровне и в быту.</p> <p><b>Технология проведения практикума:</b><br/>-заслушивание докладов с презентацией студентов по заявленной теме;<br/>-просмотр видео презентаций;<br/>-дискуссия по целесообразности внедрения инновационных технологий для повышения качества сервисного обслуживания туристов питанием.</p> <p><b>Подведение итогов самостоятельной работы студентов.</b><br/><b>Подготовиться к экзамену.</b></p>   |

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

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

| Код компетенции | Содержание компетенций  |
|-----------------|---|
| <b>УК - 1</b>   | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.   |
| <b>ПКС - 3</b>  | 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 тем учебных занятий на лекциях, практических занятиях и во время самостоятельной работы. Изучение каждой темы предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации на различных этапах формирования компетенций показывают уровень освоения компетенций студентами.

## Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

| Контролируемые модули, темы дисциплины   | Индекс контролируемой компетенции (или её части) | Оценочные средства по этапам формирования компетенций |   |  | Способ контроля                                   |
|--|--|---|---|--|---|
|  |  | текущий контроль по дисциплине                        | промежуточный (рубежный) контроль по дисциплине                         | итоговый контроль по дисциплине            |   |
| Тема 1. Роль специалистов по организации питания в гостиничных комплексах в продвижении бренда и развития туризма.   | ПКС -3   | Вводное тестирование.                                 | Промежуточное тестирование.   | Контрольное тестирование.                  | Письменно.<br>Электронное тестирование.           |
| Тема 2. Национальные стандарты РФ по услугам общественного питания. Система менеджмента и безопасности продукции общественного питания.                                      | ПКС -3   | Практическая работа.                                  | Обсуждение соответствий.  | Эссе                                       | Письменно.<br>Устно.                              |
| Тема 3. Организационная структура, характеристика видов предприятий питания и условия для организации услуг питания в гостиничных комплексах.                                | ПКС -3   | Тестирование.   | Обсуждение характеристик предприятий.                                   | Составление схем по структуре предприятий. | Письменно.<br>Устно.                              |
| Тема 4. Предприятия питания с полным и неполным технологическим циклом. Производственные цеха. Обеспечение санитарно-технологических требований и условий труда сотрудников. | УК - 1   | Решение теста.  | Составление схем расположения цехов по технологическому циклу.          | Тест по санитарным требованиям и ТБ.       | Письменно.<br>Устно.<br>В электронном виде.       |
| Тема 5. Способы технологических операций приготовления пищи. Бракераж готовой продукции.   | УК -1  | Вводное тестирование.                                 | Практикум по знанию техн. операций и органолептической оценке качества. | Контрольный тест.                          | Письменно.<br>Устно. В электронном виде.          |
| Тема 6. Технология первичной обработки продуктов и нарезки по кулинарному использованию.   | УК-1   | Вводное тестирование.                                 | Оценка практических навыков по нарезке овощей.                          | Контрольный тест по теме.                  | Письменно.<br>Устно.<br>В электронном виде        |
| Тема 7. Технология приготовления холодных закусок, 1-х и 2-х блюд и десертов.  | УК-1   | Вводное тестирование.                                 | Промежуточное тестирование.   | Контроль выполнения таблиц по технологии.  | Письменно.<br>Устно.<br>Электронное тестирование. |
| Тема 8. Виды меню. Принципы составления меню. Последователь-   | УК-1   | Выполнение самостоятельной рабо-                      | Обсуждение самостоятельных работ.                                       | Оценка проектной деятельности.             | Письменно<br>Устно.                               |

|  |               |                                       |                                |   |                      |
|--|---------------|---------------------------------------|--------------------------------|---|----------------------|
| ность записи блюд в меню.  |               | ты по заданию.                        |                                |   |                      |
| Тема 9. Специальные формы обслуживания туристов. Стандарты обслуживания. Профессиональные требования к обслуживающему персоналу. | УК-1<br>ПКС-3 | Решение теста.                        | Решение практических ситуаций. | Оценка грамотности решения ситуаций методом обсуждения. | Письменно.<br>Устно. |
| Тема 10. Инновации в технологиях обслуживания и приготовления пищи.  | ПКС -3        | Представление докладов и презентаций. | Защита докладов.               | Обсуждение результатов изучения материалов дисциплины.  | Письменно. Устно.    |

### Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-1 и ПКС-3) происходит в три этапа:

| Наименование этапов формирования компетенций | Содержание этапов  | Перечень компетенций   |
|--|--|--|
| Когнитивный этап                             | Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины:<br>теоретические основы понятия и особенности концепции туристской дестинации  | <b>УК -1:</b> 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 маркетинга в туристской дестинации, классификацией туристских брендов и продуктов продвижения туристской дестинации | <b>ПКС – 3:</b> Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий. |
| Демонстрационный этап                        | Формирование умений, связанных с представлением новых тенденций продвижение бренда туристской дестинации   |  |

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

#### Шкала оценивания компетенций

##### 1 этап:

|   |   |
|---|---|
| <b>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</b> | 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.   |
| <b>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции</b> | 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.  |
| <b>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</b>        | 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.  |
| <b>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</b>          | 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.<br>Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи. |

## 2 этап:

|   |   |
|---|---|
| <b>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</b>     | 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.  |
| <b>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции</b> | 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». |
| <b>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</b>        | 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».  |
| <b>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</b> | 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. |

### Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования.

| <i>Критерии</i> | <i>Уровни сформированности компетенций</i>   |  |  |
|-----------------|--|--|--|
|                 | <i>пороговый</i>   | <i>достаточный</i>   | <i>повышенный</i>  |
|                 | 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 |

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

Текущий и промежуточный контроль знаний и умений 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.**

Промежуточный контроль проводится по тестам и предусматривает четыре градации оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Ниже приводится описание критериев оценки по данным градациям:

| 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 |
| «неудовлетворительно» | 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 вводного и промежуточного контроля.**

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 объективно оценить компетенции студента.

**Проверяемые компетенции:**

|               |   |
|---------------|---|
| <b>УК - 1</b> | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.   |
| <b>ПКС-3</b>  | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий |

**Тема 1.** Роль специалистов по организации питания.

**Кроссворд : «Специалисты по организации питания»**

*По вертикали:*

1. Устаревшее название руководителя обслуживания в торговом зале ресторана.

*По горизонтали:*

1. Специалист по приготовлению кофе.
2. Специалист по доставке продуктов в предприятие питания.
3. Организатор качественного и эффективного обслуживания посетителей ресторана, кафе.
4. Руководитель пищевого комплекса.
5. Ответственный за исправность технолог. оборудования и технику безопасности.
6. Технический документ для приготовления блюд.
7. Помощник руководителя производства.
8. Организатор и контролёр обслуживания в зале.
9. Организатор работы подчинённых, составляет графики, помогает, ставит задачи.
10. Специалист по изготовлению коктейлей.

11. Официант, обслуживающий питанием гостей в номере.
12. Помощник руководителя-специалист торгового зала в ресторане.
13. Квалифицированный работник кухни.

|      |   |   |      |     |     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|------|---|---|------|-----|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|
|      |   |   |      | 1 б | а   | р | и | с | т | а |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 э  | к | с | п    | е   | д   | и | т | о | р |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|      |   |   |      |     | 3 м | е | н | е | д | ж | е | р |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|      |   |   |      | 4 д | и   | р | е | к | т | о | р |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|      |   |   |      | 5 и | н   | ж | е | н | е | р |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|      |   |   |      |     | 6 и | н | с | т | р | у | к | ц | и | я |  |  |  |  |  |  |  |
|      |   |   |      |     | 7 с | у | ш | е | ф |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|      |   |   | 8 м  | е   | т   | р | д | о | т | е | л | ь |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 с  | у | п | е    | р   | в   | а | й | з | е | р |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|      |   |   | 10 б | а   | р   | м | е | н |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 б | у | ф | е    | т   | ч   | и | к |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
|      |   |   | 12 х | о   | с   | т | е | с |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 п | о | в | а    | р   |     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |

**Тема 3.** Организационная структура, характеристика видов ИП и условия для организации услуг питания в гостиничных комплексах.

**Тест. «Структура управления рестораном. Профессиональные характеристики работников кухни и торгового зала».**

1. Кто несёт ответственность за поведение гостей в ресторане?
  1. Служба безопасности.
  2. Официант.
  3. Метрдотель.
  
2. Фраза Э. Статлера, одного из основателей гостиничного дела, отражающая взаимоотношения работников сферы обслуживания с потребителями их услуг.
  1. ....
  
3. Работник ресторана, сопровождающий гостей к столу, без обслуживания.
  1. Менеджер.
  2. Хостес.
  3. Метрдотель.
  
4. Кто отвечает за санитарное состояние помещений гостевой зоны предприятия питания: зал, бар, гардероб, туалет?
  1. Директор предприятия.
  2. Метрдотель.
  3. Клининговый персонал.
  
5. Руководитель смены поваров в предприятии питания?
  1. Шеф-повар.
  2. Су-шеф.
  3. Бригадир.
  
6. Не позднее какого времени официант должен подать к столу холодные закуски после принятого заказа?
  1. 10 мин.
  2. 20 мин.
  3. 30 мин.
  
7. Специалист по приготовлению кофе.
  1. Бармен.
  2. Кофеман.
  3. Бариста.
  
8. Принципы технологического процесса приготовления пищи?
  1. Не допускать пересечения сырой и готовой продукции.
  2. Соблюдать температуру подачи блюд.
  3. Соблюдение санитарных правил.
  
9. Специалист-дегустатор?
  1. Сомелье.
  2. Конферансье.

10. Арендатор помещений для услуг питания в гостинице?
1. Администратор
  2. Ресторатор
  3. Франчайзер

**Тема 3.** Организационная структура, характеристика видов предприятий питания и условия для организации услуг питания в гостиничных комплексах.

**Тест «Гостиничные рестораны».**

1. Основная функция предприятий питания в гостинице?
1. Увеличение прибыли гостиничному предприятию.
  2. Предоставление качественных услуг питания.
  3. Организация и предоставление услуг питания туристам по заявленному плану и графику.
2. Какой план не включает питание в стоимость проживания?
1. Бермудский.
  2. Европейский.
  3. Американский.
3. Согласно «Порядка» гостиница какой категории может не иметь помещений для услуг питания?
1. 1\*.
  2. 2-3\*\*.
  3. 4-5\*\*.
4. Наиболее прогрессивный метод проведения завтрака в гостинице?
1. Предварительное накрытие столов.
  2. Организация обслуживания «шведский стол».
  3. Обслуживание официантами.
5. Метод обслуживания туристов по единому меню?
1. «А парт».
  2. «Габльдот».
  3. «А ля карт».
6. Средство размещения, предоставляющее гостям только завтрак?
1. Отель «всё включено».
  2. Отель «Гарни».
  3. Туристский отель.
7. Наиболее прибыльная форма организации работы службы питания в гостинице?
1. Единое управление.
  2. Сдача в аренду помещения для услуг питания.
  3. Контракты на управление питанием.
8. Вид обслуживания питанием участников конференции в Бизнес-центре гостиницы?
1. Сервисное обслуживание.
  2. Кейтеринговое обслуживание.
  3. Выездное обслуживание.
9. Разновидность обслуживания, когда еда раскладывается на столы-«острова» по виду предлагаемой продукции?
1. Шведский стол.
  2. Буфетное обслуживание.
  3. Фуршет.
10. В каком случае организация «шведского стола» в гостинице не рациональна?
1. Гости менее 25 чел.
  2. Гости 50 чел.
  3. Гости 75 чел. и более.

**Тема 3.** Организационная структура, характеристика видов предприятий питания и условия для организации услуг питания в гостиничных комплексах.

**Тест «Организация услуг питания туристов в гостиничных комплексах».**

- |  |  |
|--|--|
| 1. План проживания в гостинице без питания?  | 1. Американский.<br>2. Континентальный.<br>3. Европейский.                           |
| 2. Какой план обеспечивает туриста 3-х разовым питанием?   | 1. Европейский.<br>2. Континентальный.<br>3. Американский.                           |
| 3. Обслуживание табльдот это ...?  | 1. Меню а ля карт.<br>2. Меню а парт.<br>3. Комплексное меню.                        |
| 4. Наиболее удобный вид обслуживания туристов завтраком?   | 1. Табльдот.<br>2. А парт.<br>3. Шведский стол.                                      |
| 5. От чего зависит наличие предприятий питания в гостинице?  | 1. От желания владельца.<br>2. От технических условий.<br>3. От категории гостиницы. |
| 6. В чём отличие шведского стола от буфетного обслуживания?  | 1. Меню.<br>2. Вид обслуживания.<br>3. Столы «острова».                              |
| 7. Бар при бассейне гостиницы?   | 1. Лобби бар.<br>2. Руфлонж бар.<br>3. Пулл бар.                                     |
| 8. Обслуживание едой и напитками в гостинице вне помещения ресторана?                                      | 1. Разъездной кейтеринг.<br>2. Социальный кейтеринг.<br>3. Кейтеринг в помещении.    |
| 9. Чем отличается обслуживание «шведский стол» от банкета – фуршет?  | 1. Меню.<br>2. Вид обслуживания.<br>3. Рассадка за столом.                           |
| 10. Обслуживание «всё включено», в которое входит подача напитков импортного производства без ограничений? | 1. ALL.<br>2. HСAL.<br>3. VAL.   |

**Тема 4.** Предприятия питания с полным и неполным технологическим циклом. Производственные цеха. Обеспечение санитарно-технологических требований и условий труда сотрудников.

**Тест «Условия санитарной, гигиенической и технологической безопасности в предприятиях питания»**

- |  |  |
|--|--|
| 1. Обязательное санитарное требование к работникам предприятий питания для допуска на работу или практику? | 1. Знание санитарных правил<br>2. Знание правил личной гигиены.<br>3. Прохождение медицинского осмотра.<br>4. Физическое здоровье. |
| 2. Для чего маркируют производственные столы   | 1. Чтобы не пересекались потоки сырых  |

- и разделочные доски?
2. Чтобы знать, на каком столе и доске надо работать.
  3. Согласно санитарным требованиям.
  4. Эстетика.
3. Как часто надо проходить флюорографию?
1. Первично, при устройстве на работу или практику.
  2. 1 раз в 6 месяцев.
  3. 1 раз в год.
  4. В случае обнаружения заболевания у любого работника.
4. Чем обрабатывают руки работники кухни перед началом работы?
1. Горячей водой.
  2. Мыльным раствором.
  3. Раствором хлорной извести.
  4. Разрешёнными дезинфицирующими растворами.
5. Что должен сделать повар, когда идёт в туалет?
1. Снять поварскую форму.
  2. Закатать рукава.
  3. Поменять обувь.
  4. Надеть резиновые перчатки.
6. Что должен сделать повар после туалета?
1. Ополоснуть руки.
  2. Вымыть руки с мылом.
  3. Вымыть руки и ополоснуть 0,2% раствором хлорной извести.
  4. Вымыть руки и ополоснуть разрешённым дезраствором.
7. Порядок подготовки повара перед началом работы?
1. Взять маркированные разделочную доску и нож.
  2. Протереть рабочий стол.
  3. Вымыть и обработать спецраствором руки.
  4. Надеть спецодежду и обувь.
8. Как защитить колоду (пень) для рубки костей и мяса от мух и микробов?
1. Ошпарить горячей водой.
  2. Вымыть хлорным раствором.
  3. Зачистить и густо посыпать солью.
  4. Накрыть чистой салфеткой.
9. Почему повару нельзя иметь длинные ногти?
1. Под ногтями собирается грязь, яйца глистов и микробы.
  2. Ноготь может попасть в пищу.
  3. Будут мешать работать.
  4. Мешают одеть латексные перчатки.
10. Как ставят на полку мытые кастрюли?
1. Открытым верхом.
  2. Боком.
  3. Кверху дном (перевёрнуты).
  4. Одну в одну.
11. Какие растворы применяют для мытья пола?
1. Концентрированные хлорные растворы
  2. Растворы, разрешённые СанПином.
  3. По усмотрению администрации.
  4. Кипяток.
12. Как хранят разделочные доски после работы?
1. Моют и складывают.
  2. Моют и протирают.
  3. Ошпаривают.
  4. Моют и ставят на проветривание

13. Требования к рабочему месту повара.
1. Повар должен всегда убирать своё рабочее место.
  2. Рабочее место убирает уборщица.
  3. Рабочее место приведёт в порядок другой повар.
  4. Оставить без уборки.
14. Сколько раз в день моют пол на кухне?
1. 1 раз.
  2. 2 раза.
  3. 3 раза.
  4. 4 раза.
15. Какая обувь должна быть у повара на кухне?
1. Сменная.
  2. Красивая.
  3. Чистая.
  4. С задником.
16. Чем моют и протирают кухонные столы?
1. Горячей водой.
  2. Мыльным раствором.
  3. Дезинфицирующим раствором.
  4. Протирают уксусом.
17. Что необходимо сделать перед началом работы на кухонном оборудовании?
1. Проверить санитарное состояние машины.
  2. Проверить правильность сборки и работу на холостом ходу.
  3. Проверить правильность сборки.
  4. Проверить наличие запасных частей.
18. В каком цехе кухни особо строго надо соблюдать правила санитарии и гигиены?
1. Холодный цех.
  2. Мясной цех.
  3. Горячий цех.
  4. Кондитерский цех.
19. Почему в холодном и кондитерском цехе необходимо строго соблюдать правила санитарии и гигиены?
1. Чтобы в продукцию не попали микробы.
  2. Чтобы не было отравлений.
  3. Потому что продукция не подвергается тепловой обработке.
  4. Потому что продукция не подвергается вторичной тепловой обработке.
20. Требования к производственным столам.
1. Маркировка.
  2. Регулировка высоты.
  3. Поверхность без трещин и выбоин.
  4. Выполнен из разрешённых материалов.
21. Как называется контроль качества и вкуса приготовленных блюд?
1. Купаж.
  2. Бракераж.
  3. Фламбе.
  4. Бланширование.
22. Как оценивают блюда с нарушениями формы нарезки продуктов или потерю формы в процессе приготовления?
1. 2.
  2. 3.
  3. 4.
  4. 5.
23. Какую оценку получают блюда и повар, если блюдо имеет невыраженный цвет и аромат?
1. 2.
  2. 3.
  3. 4.
  4. 5.
24. Какую оценку получает повар, если блюдо приготовлено не в соответствии с технологией, но возможно исправление и реализация?
1. 2.
  2. 3.
  3. 4.

25. Как решается вопрос, если блюдо испорчено и его нельзя использовать?
- 4.5.
1. Снять с продажи.
  2. Утилизировать.
  3. Повар обязан возместить ущерб.
  4. Накормить коллектив кухни.

**Тема 5. Способы технологических операций приготовления пищи. Бракераж готовой продукции. Тест «Способы технологических операций приготовления пищи».**

1. Вид жаренья продуктов с малым количеством жира на слабом огне без изменения цвета продукта?
  1. Брезирование.
  2. Припускание.
  3. Пассерование.
2. Варка в малом количестве жидкости?
  1. Бланширование.
  2. Припускание.
  3. Брезирование.
3. В какую воду погружают продукты для варки во 2-е блюдо?
  1. Холодную.
  2. Тёплую.
  3. Горячую.
4. Какой водой заливают продукты для варки бульона?
  1. Холодной.
  2. Тёплой.
  3. Горячей.
5. Что происходит во время пассерования и брезирования?
  1. Продукты лучше прожариваются
  2. В жир переходят красящие и ароматические вещества.
  3. Продукты быстрее размягчаются.
    1. Опаливание.
    2. Бланширование.
    3. Фламбирование.
6. Подача блюд с поджиганием?

**Тема 6. Технология первичной обработки продуктов и нарезки по кулинарному использованию.**

**Тест 1. «Основы технологии приготовления пищи»**

1. Форма нарезки крупных кабачков для фарширования?
  1. Лодочка.
  2. Кружочек.
  3. Стаканчик.
2. Как переворачивают продукт на сковороде?
  1. На себя.
  2. От себя.
  3. Всё равно как.
3. Как маркируют столы и кастрюли?
  1. Полным словом.
  2. Заглавными буквами.
  3. Наклейками.
4. Форма нарезки картофеля для рагу овощного и картофеля тушёного?
  1. Мелкий кубик.
  2. Средний кубик.
  3. Крупный кубик.
5. Какой раствор хлорной извести используют для мытья столов и стен в столовой?
  1. 0,2% раствор.
  2. 0,5% раствор.
  3. 1% раствор.
6. С какого веса надо горячую кастрюлю снимать с плиты только вдвоём?
  1. 15 кг.
  2. 20 кг.
  3. 25 кг.
7. Форма нарезки варёных овощей для приготовления
  1. Соломка.



- салатов?
- 2.Кубик.
  - 3.Квадратик (ломтик).
- 8.Основное правило техники безопасности при работе на электрической мясорубке?
- 1.Правильно собрать мясорубку.
  - 2.Нельзя проталкивать продукты руками, это надо делать специальным деревянным толкачом.
  - 3.Продукты для прокручивания нарезать мелко.
- 9.Как хранят в столовой разделочные доски?
- 1.После мойки ставят на проветривание.
  - 2.После мойки вытирают.
  - 3.Мокрые доски ставят одна на другую.
- 10.Форма нарезки капусты для голубцов ленивых?
- 1.Разбирают на листы.
  - 2.Крупная шашка.
  - 3.Крошка рубленая.
- 11.Основное требование техники безопасности при обжаривании продуктов?
- 1.Не перегревать сковороду.
  - 2.Руки и продукты должны быть сухими.
  - 3.Обязательно накрывать крышкой сковороду.
- 12.Как нужно хранить чистые кастрюли в столовой?
- 1.На специальных полках в перевёрнутом виде.
  - 2.На полках не переворачивая.
  - 3.Всё равно как.
- 13.Как сохранить форму перцев для фарширования, чтобы не лопались?
- 1.Наполнять фаршем осторожно.
  - 2.Перед фаршированием на перцах сделать проколы.
  - 3.Перцы сначала ошпарить или проварить, чтобы они стали мягкими.
- 14.Как наполняют кастрюли жидкостью для варки?
- 1.До верха кастрюли.
  - 2.До уровня ручек кастрюли.
  - 3.Не больше половины кастрюли.
- 15.Почему повару нельзя иметь кольца на руках во время работы?
- 1.Под кольцом может накопиться грязь, получится заражение пищи.
  - 2.Может потерять при замесе теста или выполнении других кулинарных работ.
  - 3.Кольца потемнеют.
- 16.Рыба без головы и внутренностей?
- 1.Филе.
  - 2.Тушка.
  - 3.Кругляш.
- 17.Форма нарезки свежей капусты для салатов?
- 1.Средняя соломка.
  - 2.Мелкая соломка.
  - 3.Крошка.
- 18.Как нарезают рыбу-филе для жаренья?
- 1.Под прямым углом.
  - 2.Под углом 30-45 град (наискось)
  - 3.Всё равно как.
- 19.Форма нарезки картофеля для рагу овощного?
- 1.Мелкий кубик.

20. Для чего из рыбных голов удаляют жабры и глаза?
21. Как переворачивают изделия при обжаривании?
22. Что такое жаренье во фритюре?
23. Форма нарезки капусты для голубцов ленивых?
24. Почему замачивают хлеб для котлетной массы?
25. Форма нарезки картофеля для жарения во фритюре?
26. Жаренье продуктов без изменения цвета?
27. Для чего в котлетную массу добавляют хлеб?
28. Для чего в столовой маркируют кастрюли, столы, ножи, разделочные доски?
29. Для чего из рыбы удаляют чёрную плёнку?
30. Суп, в состав которого входят солёные огурцы и крупа?
31. Как определить готовность дрожжевого теста?
32. Почему картофельное пюре надо разводить горячим молоком?
33. Как снять крышку с горячей кастрюли?
34. Какой полуфабрикат из указанных готовят из 20% котлетной массы?
2. Крупный кубик.  
3. Средний кубик.
1. Чтобы бульон был клейким.  
2. Чтобы бульон не горчиал и не был мутным.  
3. Чтобы бульон был красивым.  
1. К себе.  
2. От себя.  
3. Всё равно.  
1. Жаренье основным способом.  
2. Жаренье в большом кол-ве масла.  
3. Жаренье на углях.
1. Шашка.  
2. Крошка.  
3. Соломка.  
1. Чтобы размок.  
2. Для удаления кислотности.  
3. Для увеличения веса изделия.  
1. Брусочек.  
2. Соломка.  
3. Ломтики.
1. Припускание.  
2. Пассерование.  
3. Бланширование.  
1. Увеличение веса.  
2. Пористость, пышность.  
3. Улучшение вкуса.
1. Для порядка.  
2. Чтобы не пересекались потоки сырой и готовой продукции.  
3. Для красоты.  
1. Улучшение внешнего вида.  
2. Уменьшение горечи.  
3. Удаление мутности.
1. Солянка.  
2. Рассольник.  
3. Щи кислые.  
1. По внешнему виду.  
2. Отлипание от рук.  
3. По вкусу.
1. Чтобы не остыло.  
2. Чтобы не потемнело.  
3. Чтобы не было комков.  
1. На себя.  
2. От себя.  
3. В сторону.
1. Котлеты.  
2. Зразы.  
3. Биточки.

35. Из какого филе готовят рыбу жареную в тесте?
1. Филе с кожей.
  2. Филе чистое.
  3. Филе с кожей и костями

**Тест 2. «Первичная обработка рыбы и приготовление блюд из неё».**

1. Рыба без головы и внутренностей?
  1. Филе.
  2. Тушка.
  3. Кругляш.
2. Как нарезают рыбу-филе для жаренья?
  1. Под прямым углом.
  2. Под углом 30-45 град (наискось)
  3. Всё равно как.
3. Для чего из рыбных голов удаляют жабры и глаза?
  1. Чтобы бульон был клейким.
  2. Чтобы бульон не горчил и не был мутным.
  3. Чтобы бульон был красивым.
4. Как переворачивают изделия при обжаривании?
  1. К себе.
  2. От себя.
  3. Всё равно.
5. Почему замачивают хлеб для котлетной массы?
  1. Чтобы размок.
  2. Для удаления кислотности.
  3. Для увеличения веса изделия
6. Для чего из рыбы удаляют чёрную плёнку?
  1. Улучшение внешнего вида.
  2. Уменьшение горечи.
  3. Удаление мутности
7. Какой полуфабрикат из указанных готовят из 20% котлетной массы?
  1. Котлеты.
  2. Зразы.
  3. Биточки.
8. Из какого филе готовят рыбу жареную в тесте?
  1. Филе с кожей.
  2. Филе чистое.
  3. Филе с кожей и костями.
9. Что такое тельное?
  1. Блюдо из телятины.
  2. Блюдо из рыбы.
  3. Блюдо из птицы.
10. Что надо сделать с рыбой, чтобы она не деформировалась при варке?
  1. Проколы.
  2. Надрезы.
  3. Снять кожу.

**Тема 7. Технология приготовления холодных закусок, 1-х и 2-х блюд и десертов.**

**Тест 1. «Холодные блюда и закуски».**

1. Бутерброд без хлеба?
  1. Канапе.
  2. Фингерфуд.
  3. Столичный.
2. Толщина хлеба для бутербродов?
  1. 1см.
  2. 2см.

- |   |  |
|---|--|
|   | 3. 3см.  |
| 3.Толщина нарезки отварных овощей для салатов и гастрономии?  | 1. 4 - 5 мм.<br>2. 2 – 3 мм.<br>3. 1 – 2 мм.                         |
| 4.Форма нарезки отварных овощей для винегрета, салата мясного, столичного и др?                       | 1.Квадратик.<br>2.Кубик.<br>3.Соломка.                               |
| 5.Что надо сделать с отварной свёклой, чтобы она не окрасила винегрет?                                | 1.Подкислить.<br>2.Отмаслить.<br>3.Добавлять соль и сахар.           |
| 6.Масса для фарширования рыбы?  | 1.Кнельная масса.<br>2.Котлетная масса 20%.<br>3.Котлетная масса 30% |
| 7.Сколько граммов желатина необходимо на 1 л рыбного или мясного бульона для приготовления заливного? | 1. 30 гр.<br>2. 40 гр.<br>3. 50 гр.                                  |
| 8.За сколько укусов надо съесть бутерброд канapé?   | 1. 3.<br>2. 2.<br>3. 1.  |
| 9.Закуска из рубленой сельди подаётся в холодном или горячем виде?                                    | 1.Сельдь под шубой.<br>2.Форшмак.<br>3.Паштет.                       |
| 10.Форма нарезки свежей капусты для салата?   | 1.Тонкая соломка.<br>2.Средняя соломка.<br>3.Крошка.                 |

**Тест 2. «Блюда из сельскохозяйственной птицы».**

- |  |   |
|--|---|
| 1.Заправка крупной сельскохозяйственной птицы                      | 1.В «кармашек»<br>2.В одну нитку.<br>3.В две нитки.   |
| 2.Как обрабатывают лапы птицы при первичной обработке?             | 1.Отрубают низ лап.<br>2.Отрубают до коленного сустава.<br>3.Отрубают на 1 см ниже коленного сустава. |
| 3.Котлета из кур фаршированная сливочным маслом?                   | 1.Котлета натуральная.<br>2.Котлета с белым соусом (бе-шамель)<br>3.Котлета по-киевски (де-валяй).    |
| 4.Из какой котлетной массы из кур готовят котлеты?                 | 1. 30%<br>2. 25%<br>3. 20%  |
| 5.Блюдо, приготовленное из курицы мелким куском тушёное с орехами? | 1.Рагу.<br>2.Чахохбили.<br>3.Сациви.  |
| 6.В какую воду погружают кур для варки во 2-е блюда?               | 1.Холодную.<br>2.Тёплую.<br>3.Горячую.  |
| 7.Самая нежная масса из куриного филе?                             | 1.Рубленая.<br>2.Котлетная.   |

8. Как сохранить нежную кожу птицы при опаливании?

3. Кнельная.  
1. Опаливать на малом огне.  
2. Посыпать отрубями.  
3. Опылить мукой.

9. Из какой части кур готовят шницель?

1. Бедро.  
2. Крыло.  
3. Филе.  
1. На гофрочке.  
2. На крутоне.  
3. На папильотке.

10. Как подают куриные котлеты на крыльной косточке?

### **Тест 3. «Мясо»**

1. Из какого сорта мяса готовят котлетную массу?

1. 1 сорт.  
2. 2 сорт.  
3. 3 сорт.

2. На сколько сортов делится туша свинины?

1. Один.  
2. Два.  
3. Три.

3. Из какой части свинины, баранины, готовят натуральные котлеты и отбивные?

1. Окорок.  
2. Лопатка.  
3. Корейка.

4. Какой % отходов имеет говядина 1 категории?

1. 19%  
2. 32%  
3. 26%

5. Мелкокусковой полуфабрикат из филейной вырезки говядины?

1. Поджарка.  
2. Азу.  
3. Бефстроганов.

6. Банкетное блюдо из свинины, телятины, баранины?

1. Ростбиф.  
2. Филе.  
3. Буженина.

7. Весовое блюдо из 20% котлетной массы из мяса?

1. Зразы.  
2. Тельное.  
3. Рулет.

8. Для чего белый хлеб для котлетной массы подсушивают, замачивают и отжимают?

1. Для рыхлости изделий.  
2. Для увеличения веса.  
3. Для удаления кислотности.

9. Изделие из котлетной массы с пассерованным луком?

1. Зразы.  
2. Рулет.  
3. Тефтели.

10. Из какой части говядины нарезают лангет?

1. Толстый край.  
2. Тонкий край.  
3. Филейная часть.

### **Тест 4. «Технология приготовления 1-х блюд»**

1. Время варки бульона костного?

1. 1 – 1,5 часа.  
2. 2 – 2,5 часа.  
3. 3 – 4 часа.

2. Что придаёт бульону цвет и аромат?

1. Пассерованные лук, морковь.  
2. Подпечённые лук, морковь.  
3. Сырые лук, морковь.

3. Что надо сделать, чтобы бульон не получился белым?

1. Варить на малом огне.  
2. После закипания снять пену.

4. Когда солят бульон?
5. Что делают с бульоном, чтобы он стал прозрачным?
6. Как используют прозрачный бульон?
7. Сколько времени варят бульон из мяса?
8. Какой водой заливают продукты для варки бульона?
9. Сколько литров воды нужно наливать на 1 кг продукта для варки бульона для супов?
10. Почему бульон солят в конце варки?
11. Почему квашеную капусту и солёные огурцы кладут в суп, когда картофель стал мягкий?
12. Почему лук, морковь и томат пассеруют?
13. Что происходит во время пассерования?
14. Что сохраняет цвет свёклы при бланшировании?
15. Форма нарезки овощей для приготовления щей?
16. Суп с солёными огурцами и большим набором мясных продуктов?
17. В каком виде добавляют крупу в супы?
3. После закипания снять жир.
1. После закипания.  
2. В конце варки.  
3. С самого начала варки.
1. Варят на медленном огне.  
2. Процеживают.  
3. Осветляют оттяжкой.
1. Варят супы.  
2. Подают как первое блюдо- «Бульон с пирожком»  
3. Используют для приготовления соуса.
1. 3 – 4 часа.  
2. 1 – 1,5 часа.  
3. 2 часа.
1. Горячей.  
2. Холодной.  
3. Тёплой.
1. 1 – 1,5 л.  
2. 2 л.  
3. 3 – 4 л.
1. Чтобы не пересолить.  
2. Чтобы соль не задерживала разваривания мяса и костей.  
3. Чтобы не был мутным.
1. Капуста будет жёсткой.  
2. Картофель потемнеет  
3. Картофель будет «дубовым» - жёстким.
1. Быстрее сварится.  
2. Суп будет ароматнее, ярче и красивее.  
3. Суп будет ароматнее.
1. Продукты размягчаются.  
2. Продукты лучше сохранят формы.  
3. Лучше сохраняется цвет и аромат овощей.
1. Масло.  
2. Кислота.  
3. Томат.
1. Дольки, чесночки.  
2. Брусочки, соломка.  
3. Кубики, ломтики.
1. Рассольник.  
2. Солянка.  
3. Щи.
1. Сухом.  
2. Отварном.

18. Почему макаронные изделия перед закладкой в супы ошпаривают или проваривают?
19. Когда солят суп?
20. Что придаёт плотность (густоту) супу из свежих овощей?
21. Порядок закладки продуктов в щи или борщ с зимней (твёрдой) капустой ?
22. Какой продукт является основой борща?
23. В каком виде в 1-е блюда кладут квашеную капусту?
24. Вид жаренья без изменения цвета продукта?
25. Ошпаривание - это...?
26. Вид жаренья продукта с добавлением бульона?
27. Что нужно сделать с чесноком, чтобы лучше сохранился его запах в супе?
28. Формы нарезки овощей для варки супа с макаронами?
29. При какой температуре бульона в него закладывают продукты при варке супов?
30. Как предотвратить несчастный случай при потреблении супа?
31. Почему лавровый лист надо вынимать из супа через 5 – 10 мин после закладки?
3. Полуразваренном.
1. Чтобы суп не был мутным.  
2. Чтобы суп не был клейким.  
3. Чтобы суп не был густым.
1. После закипания бульона.  
2. Солят готовый суп.  
3. За 5 – 10 мин. до конца варки.
1. Много картофеля.  
2. Белый соус.  
3. Меньше бульона.
1. Пассерованные овощи, капуста, картофель.  
2. Картофель, пассерованные овощи, капуста.  
3. Капуста, картофель, пассерованные овощи.
1. Капуста.  
2. Свёкла.  
3. Картофель.
1. В сыром.  
2. Пассерованном.  
3. Тушёном.
1. Бланширование.  
2. Пассерование.  
3. Брезирование.
1. Брезирование.  
2. Пассерование.  
3. Бланширование.
1. Бланширование.  
2. Брезирование.  
3. Пассерование.
1. Чеснок перетереть с солью.  
2. Чеснок перетереть с перцем.  
3. Чеснок перетереть с маслом.
1. Средний кубик, квадратик.  
2. Брусочки, соломка.  
3. Дольки, чесночки.
1. 65 – 70 град.  
2. 25 – 40 град  
3. 95 – 100 град.
1. Соблюдать температуру подачи.  
2. Процеживать бульон.  
3. Соблюдать температурный режим при хранении.
1. Изменяет цвет супа.  
2. Можно подавиться.

32. Температура подачи 1-х блюд (супов)?
33. Как называется операция улучшающая вкус супа?
34. Что придаёт плотность (густоту) супу, если его варят без картофеля
35. В каком виде в суп добавляют горох?

3. Ухудшает вкус супа.

1. 50 – 60 град.

2. 75 – 80 град.

3. 65 – 70 град.

1. Охлаждение.

2. Защищивание.

3. Настаивание.

1. Большое количество других продуктов.

2. Белый соус.

3. Крахмал.

1. Размоченным.

2. Сухим.

3. Разваренным.

**Тест 5. «Технология приготовления блюд из круп, бобовых и макаронных изделий».**

1. Сколько кг отварных макаронных изделий получится из 1кг сухих?
2. Как удалить горечь из перловой и пшённой каши?
3. Сколько литров жидкости необходимо для приготовления вязкой каши?
4. Сколько получится рассыпчатой каши из 1 кг крупы?
5. Сколько граммов соли необходимо для варки 1 кг крупы или макаронных изделий?
6. Блюдо из смеси макаронных изделий с творогом в запечённом виде?
7. Блюдо из рассыпчатой гречневой каши с творогом в виде запеканки?
8. Для чего сухие бобовые изделия замачивают в большом количестве воды?
9. В чём панируют изделия из вязких каш?
10. Сколько литров воды необходимо для варки 1 кг макаронных изделий?

1. 1 кг.

2. 2 кг.

3. 3 кг.

1. Бланшировать.

2. Пассеровать.

3. Брезировать.

1. 1,5 – 1,7 л.

2. 3,2 – 3,4 л.

3. 5,5 – 5,7 л.

1. 2,1 – 2,4 л.

2. 4,2 – 4,5 л.

3. 5,2 – 5,8 л.

1. 60 гр.

2. 40 гр.

3. 20 гр.

1. Лапшевник.

2. Макаронник.

3. Творожник.

1. Гречишник.

2. Творожник.

3. Крупеник.

1. Для удаления ядов.

2. Для набухания.

3. Для лучшего разваривания.

1. В муке.

2. В сухарях.

3. В манке.

1. 5 – 6 л.

2. 3 – 4 л.

3. 1 – 2 л.

**Тест 6. «Технология приготовления соусов»**



- |  |  |
|--|--|
| 1. Сколько граммов муки необходимо для приготовления 1 литра соуса ? | 1. 100 гр.<br>2. 75 гр.<br>3. 50 гр.   |
| 2. Какой бульон лучше использовать для приготовления красного соуса? | 1. Прозрачный.<br>2. Коричневый.<br>3. Мутный.                                       |
| 3. Что добавляют в белый соус для остроты вкуса?                     | 1. Томат.<br>2. Лимонная кислота.<br>3. Уксус.                                       |
| 4. Какую муку используют для приготовления соусов?                   | 1. Сухую.<br>2. Пассерованную.<br>3. Разведённую.                                    |
| 5. Какой запах имеет пассерованная мука?                             | 1. Без запаха.<br>2. Запах поджаренных орехов.<br>3. Запах поджаренных семечек.      |
| 6. Что нужно сделать, чтобы в соусе не было комков?                  | 1. Просеять, спассеровать.<br>2. Процедить, протереть.<br>3. Хорошо проварить.       |
| 7. В каком виде в соус добавляют лук и морковь?                      | 1. В сыром.<br>2. Пассерованном.<br>3. Варёном.                                      |
| 8. Что нужно сделать, чтобы на соусе не образовывалась корка?        | 1. Прокипятить.<br>2. Защипнуть.<br>3. Процедить.                                    |
| 9. Что такое зашпывание соуса?                                       | 1. Протираание.<br>2. Добавление масла.<br>3. Добавление томата.                     |
| 10. Как получить новый вкус и новое название соуса?                  | 1. Проварить.<br>2. Добавить ароматические и другие продукты.<br>3. Добавить специи. |

**Тест 7. «Субпродукты»**

- |  |  |
|--|--|
| 1. Основная первичная обработка почек?                                 | 1. Ошпаривание.<br>2. Замачивание.<br>3. Опаливание.               |
| 2. Что надо сделать, чтобы с отварного языка снять шероховатую кожицу? | 1. Варить долго.<br>2. Ошпарить.<br>3. Охладить.                   |
| 3. Сколько времени варят язык говяжий?                                 | 1. 1 час.<br>2. 2 часа.<br>3. 3 часа.                              |
| 4. С какой стороны нарезают отварной язык?                             | 1. Всё равно с какой.<br>2. С толстого края.<br>3. С тонкого края. |
| 5. Как используют отвары от почек, языка?                              | 1. Варят супы.   |

- |   |  |
|---|--|
| 6.Какой продукт полностью устраняет естественный запах почек?                                 | 2.Не используют.<br>3.Добавляют в другие блюда.<br>1.Лимон.<br>2.Каперсы.<br>3.Солёные огурцы. |
| 7.Как называется желудок животных в обработанном виде?  | 1.Требуха.<br>2.Рубец.<br>3.Сальтисон.   |
| 8.Как нарезают печень для приготовления по – строгановски?                                    | 1.Порционным куском.<br>2.Нарезают кубиками.<br>3.Нарезают брусочками.                         |
| 9.Как используют отруба?  | 1.Варят бульоны.<br>2.Варят студни.<br>3.Не используют.  |
| 10.Лёгкие и сердце отварные и приготовленные вместе в прокрученном виде?                      | 1.Фарш.<br>2.Рубка.<br>3.Ливер.  |
| <b>Тест 8. «Сладкие блюда»</b>  |  |
| 1. Что является загустителем киселя?  | 1.Желатин.<br>2.Крахмал.<br>3.Мука.  |
| 2. Сколько граммов желатина необходимо для приготовления 1 литра желе?                        | 1.60 гр.<br>2.40 гр.<br>3.20 гр.   |
| 3.Посуда для подачи железированных десертов?  | 1.Вазочка.<br>2.Креманка.<br>3.Салатник.   |
| 4.Для чего яблоки и груши покрывают фруктовым воском?   | 1.Чтобы блестели.<br>2.Чтобы не гнили.<br>3.Чтобы сохранили сочность                           |
| 5.Что надо делать, чтобы на поверхности киселя не образовывалась плёнка?                      | 1.Защипнуть.<br>2.Посыпать сахаром.<br>3.Накрыть крышкой.                                      |
| 6.В какой воде надо растворять желатин и крахмал?   | 1.В холодной.<br>2.В холодной кипячёной воде<br>3.В горячей воде.                              |
| 7.Почему после добавления крахмала или желатина нельзя долго кипятить желе, кисель, заливное? | 1.Переварится.<br>2.Теряются железирующие свойства.<br>3.Ухудшается вкус.                      |
| 8.Температура подачи киселя?  | 1.6-10 град.<br>2.12-14 град.<br>3.20-30 град.   |
| 9.Как используют густые кисели?   | 1.Пьют.<br>2.Подают сладкий соус.<br>3.Готовят желе.   |
| 10.Сколько граммов крахмала необходимо для приготовления 1 литра киселя средней густоты?      | 1.20-30 гр.<br>2.50-70 гр.   |

11. Как называется желе состоящее из разных оттенков цветов?  
3. 100-120 гр.  
1. Многослойное.  
2. Мраморное.  
3. Мозаичное.
12. Желированный десерт в виде воздушной пористой массы с малой закладкой (20 гр) желатина?  
1. Самбук.  
2. Мусс.  
3. Желе.
13. Какой желированный десерт готовят из яблочного пюре?  
1. Мусс.  
2. Самбук.  
3. Желе.
14. Что надо сделать, чтобы при запекании яблоки не лопались?  
1. Подлить воды.  
2. Сделать проколы.  
3. Смазать маслом.
15. Какое тесто готовят для жаренья яблок во фритюре?  
1. Дрожжевое.  
2. Кляр.  
3. Бисквитное.
16. Температура фритюра?  
1. 140-160 град.  
2. 180-200 град.  
3. 220-240 град.
17. Чем посыпают противень для запекания каши гурьевской?  
1. Мука.  
2. Манка.  
3. Сухари.
18. На каком молоке варят гурьевскую кашу?  
1. На свежем молоке.  
2. На топленом молоке.  
3. На кислом молоке.
19. Что такое цукаты?  
1. Ягоды.  
2. Засахаренные фрукты.  
3. Обжаренные орехи.
20. Как называется ягодная шелуха?  
1. Очистки.  
2. Мезга.  
3. Отходы.
- Тема 7. Контрольный тест по теме.**
1. Когда солят бульон?  
1. После закипания.  
2. С самого начала варки.  
3. В конце варки.
2. Сколько времени варят бульон из мяса?  
1. 3-4 часа.  
2. 1-1,5 часа.  
3. 2 часа.
3. Почему лук, морковь и томат пассеруют?  
1. Суп будет ароматнее, ярче и красивее.  
2. Быстрее сварятся.  
3. Суп будет ароматнее.
4. Что нужно сделать, чтобы в соусе не было комков?  
1. Просеять, спассеровать.  
2. Процедить, протереть.  
3. Хорошо проварить.
5. В каком виде в соус добавляют лук и морковь?  
1. В сыром.  
2. Пассерованном.  
3. Варёном.

6. Что такое зачищивание соуса?
7. За сколько укусов надо съесть канапе?
8. Почему картофельное пюре нельзя разводить холодным молоком?
9. В какой воде надо растворять желатин и крахмал?
10. В каком виде в 1-е блюда кладут квашеную капусту?
11. Вид жаренья без изменения цвета продукта?
12. Ошпаривание - это...?
13. Почему лавровый лист надо вынимать из супа через 5 – 10 мин после закладки?
14. Как называется операция улучшающая вкус супа?
15. В каком виде в суп добавляют горох?
16. Что нужно сделать с чесноком, чтобы лучше сохранился его запах в супе?
17. Отходы овощей при машинной чистке?
18. Салат из смеси капусты, лука, копчёной колбасы, зелёного горошка и майонеза?
19. Что нужно сделать, чтобы свёкла не окрашивала овощи в винегрете?
20. Форма нарезки капусты для шей?
1. Протирание.  
2. Добавление масла.  
3. Добавление томата.
1. 1.  
2. 2.  
3. 3.
1. Потемнеет.  
2. Будет холодным.  
3. Будет комками.
1. В холодной.  
2. В холодной кипячёной воде  
3. В горячей.
1. В сыром.  
2. Тушёном.  
3. Пассерованном.
1. Бланширование.  
2. Пассерование.  
3. Брезирование.
1. Брезирование.  
2. Пассерование.  
3. Бланширование.
1. Изменяет цвет супа.  
2. Можно подавиться.  
3. Ухудшает вкус супа.
1. Охлаждение.  
2. Зачищивание.  
3. Настаивание.
1. Размоченным.  
2. Сухим.  
3. Разваренным.
1. Чеснок перетереть с маслом.  
2. Чеснок перетереть с перцем.  
3. Чеснок перетереть с солью.
1. Очистки.  
2. Мезга.  
3. Шухрут.
1. Витаминный.  
2. Сибирский.  
3. Днестровский.
1. Подкислить.  
2. Добавить соль и сахар.  
3. Отмаслить.
1. Соломка.  
2. Крупная шашка.  
3. Средняя шашка.

21. Концентрация хлорного раствора для ополаскивания рук?
1. 0,2%
  2. 0,5%
  3. 1,0%
22. Полуфабрикат из рыбы в форме полумесяца?
1. Зразы.
  2. Тельное.
  3. Рулет.
23. Рыба, пересыпанная льдом?
1. Мороженная.
  2. Охлаждённая.
  3. Свежая.
24. Способ размораживания осетровых рыб?
1. В воде холодной.
  2. На воздухе.
  3. В воде горячей.
25. Какой продукт удаляет полностью специфический запах почек?
1. Солёные огурцы.
  2. Лимонная кислота.
  3. Репчатый лук.
26. Как переворачивать продукт при обжаривании?
1. К себе.
  2. От себя.
  3. Всё равно.
27. Что такое лезон?
1. Взбитые яйца.
  2. Яично-молочная смесь со специями.
  3. Сметанная смесь.
28. Для чего замачивают и отжимают хлеб для котлетной массы?
1. Для вкуса.
  2. Для сочности.
  3. Для удаления кислоты.
29. Рыба без головы и внутренностей?
1. Тушка.
  2. Филе.
  3. Кругляши.
30. Чем посыпают противень для запекания каши гурьевской?
1. Мука.
  2. Манка.
  3. Сухари.
31. Как называется ягодная шелуха?
1. Очистки.
  2. Мезга.
  3. Отходы.
32. Что надо сделать, чтобы при запекании яблоки не лопались?
1. Подлить воды.
  2. Сделать проколы.
  3. Смазать маслом.
33. Сколько граммов желатина необходимо для приготовления 1 литра желе?
1. 60 гр.
  2. 40 гр.
  3. 20 гр.
34. Что такое цукаты?
1. Ягоды.
  2. Засахаренные фрукты.
  3. Обжаренные орехи.
35. Толщина хлеба для сэндвичей?
1. 2 см.

2. 1 см.
3. 0,5 с

**Тема 8. Виды меню. Принципы составления меню. Тест 1.**

1. Главный принцип сферы обслуживания?
  1. Чистота и порядок.
  2. Внешний вид обслуживающего персонала.
  3. Сервис и гостеприимство.
2. Порядок сервировки стола?
  1. Тарелки, рюмки, ножи, вилки.
  2. Тарелки, ножи, вилки, рюмки.
  3. Тарелки, вилки, ножи, рюмки
3. Как правильно поставить тарелку со 2-м блюдом перед гостем?
  1. Основной продукт в верхней части тарелки.
  2. Основной продукт сбоку в тарелке.
  3. Основной продукт ближе к гостю.
4. Обязательная деталь сервировки стола для европейского завтрака?
  1. Закусочный прибор.
  2. Нож для масла.
  3. Чайно-кофейная пара.
5. При обслуживании компании кому в последнюю очередь доливают спиртные напитки?
  1. Заказчику.
  2. Дамам.
  3. Мужчинам.
6. По какому документу кухонная продукция отпускается в бар-буфет?
  1. По накладной.
  2. По заборному листу.
  3. По записи в тетради.
7. Какой формы рыбный нож?
  1. Серповидный.
  2. Зигзагообразный.
  3. Лопатка
8. Как подготовить бутылку с напитком для подачи к столу?
  1. Продефектовать и протереть.
  2. Проверить этикетку и целостность закупорки.
  3. Всё вместе.
9. Что такое фраппе?
  1. Лёд кубиками.
  2. Мелкоколотый лёд.
  3. Иней на стакане.
10. Какую ложку сервируют при подаче горячего шоколада?
  1. Кофейную.
  2. Чайную.
  3. Мокко.

**Тема 8. Виды меню. Тест 2.**

1. Как правильно подавать гостям меню?
  1. Справа, открыв папку на стр. «Фирменные блюда».
  2. Слева, открыв папку на стр. «Фирменные блюда».
  3. Всё равно как.
2. Вид банкетного обслуживания, когда вынос блюд осуществляется после рассадки гостей за стол?
  1. Минимальное.
  2. Частичное.
  3. Полное.

3. Чем отличается банкет-фуршет от обслуживания «шведский стол»? 1. Ассортимент блюд.  
2. Вид обслуживания.  
3. Рассадка за столом.
4. Кейтеринг-это ...? 1. Обслуживание «табльдот»  
2. Выездное обслуживание.  
3. Обслуживание «а пари».
5. Сколько см поверхности стола рассчитывают на 1 персону на банкете за столом? 1. 40-50 см.  
2. 60-80 см.  
3. 90-100 см.
6. Кто планирует и контролирует вид сервировки столов на банкетах? 1. Директор ресторана?  
2. Метрдотель.  
3. Официант.

### Тема 8. Тест 3.

1. Как называется меню предварительного заказа? 1. «Табльдот».  
2. «А ля карт».  
3. «А парт».
2. Французское название комплексного меню? 1. «Табльдот».  
2. «А ля карт».  
3. «А парт».
3. С какой стороны гостю подают меню? 1. Справа.  
2. Слева.  
3. Всё равно как.
4. Порядок записи ассортимента блюд в меню? 1. Холодные закуски, фирменные блюда, горячие блюда.  
2. Фирменные блюда, горячие блюда, холодные закуски.  
3. Фирменные блюда, холодные закуски, горячие блюда.
5. Кому подают карточку – меню, если кавалер с дамой, а меню одно? 1. Мужчине.  
2. Даме.  
3. Всё равно кому.

### Тема 10. Инновационные процессы в общественном питании.

1. Продвижение кулинарной продукции ресторана через креативное оформление и подачу блюд? 1. Кейтеринг.  
2. Мерчандайзинг.  
3. Презентация.
2. Организация обслуживания на территории заказчика? 1. Кейтеринг.  
2. Мерчандайзинг.  
3. Презентация.
3. Современный способ распространения услуг ресторана для массовой аудитории? 1. Активная печатная реклама  
2. Сайт в интернете.  
3. Телереклама.
4. Вариант инновационного обслуживания гостей ресторане? 1. Фламбирование блюд при подаче.  
2. Гуридон.  
3. Подача мясных порционных

блюд с раскалённого камня.

5. Что такое «гуридон»?

1. Доготовка блюд на специальном оборудовании у стола заказчика.
2. Подача блюд с поджогом.
3. Обслуживание в «обнос».

### Итоговый контроль по дисциплине

**Итоговый контроль** проводится в форме зачёта (у студентов заочной формы обучения – экзамена). Допуск к экзамену (зачету) получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, активно участвовавшие в дискуссиях на практических занятиях.

### Типовые контрольные задания или вопросы для итогового тестирования

| Наименование темы  | Тематика контрольных работ  |
|--|---|
| Тема 1. Роль специалистов по организации питания в гостиничных комплексах в продвижении бренда и развития туризма.   | Роль специалистов по организации питания в гостиничных комплексах.<br>Ресторанный сервис и гостеприимство.  |
| Тема 2. Национальные стандарты РФ по услугам общественного питания. Система менеджмента и безопасности продукции общественного питания.                                      | Классификация предприятий питания в РФ по ГОСТ.<br>Классификация предприятий питания по другим признакам.<br>Роль менеджмента и безопасности питания в открытых предприятиях питания и в гостинично-ресторанных комплексах.   |
| Тема 3. Организационная структура, характеристика видов предприятий питания и условия для организации услуг питания в гостиничных комплексах                                 | Характеристика видов обслуживания в предприятиях питания различных категорий.<br>Подготовка торгового зала ресторана к обслуживанию.<br>Организационная структура предприятия питания в гостиничном комплексе.  |
| Тема 4. Предприятия питания с полным и неполным технологическим циклом. Производственные цеха. Обеспечение санитарно-технологических требований и условий труда сотрудников. | Характеристика технологических циклов предприятия питания.<br>Санитарно-технические требования к производственным цехам и обеспечение технологических требований.<br>Личная гигиена работников предприятий питания.<br>Правила охраны труда и техники безопасности в предприятиях общественного питания.  |
| Тема 5. Способы технологических операций приготовления пищи. Бракераж готовой продукции.   | Основные способы технологии приготовления пищи и их характеристика.<br>Вспомогательные способы технологии приготовления пищи и их характеристика.<br>Комбинированные способы технологии приготовления пищи и их характеристика.<br>Бракераж готовой продукции в предприятиях питания.   |
| Тема 6. Технология первичной обработки продуктов и нарезки по кулинарному использованию.   | Технология первичной обработки овощей и нарезка их по кулинарному использованию.<br>Технология первичной обработки рыбы, способы разделки до чистого филе.<br>Способы нарезки полуфабрикатов из рыбы для варки, жаренья, маринования.<br>Способы разделки говядины, свинины, баранины. Проценты отходов.<br>Характеристика крупнокусковых полуфабрикатов из мяса.<br>Характеристика порционных полуфабрикатов из говядины.<br>Характеристика мелкокусковых полуфабрикатов из свинины, баранины.<br>Виды нарезки мелкокусковых п/ф из говядины, свинины, баранины.<br>Технология приготовления натуральной рубки из мяса и п/ф из неё.<br>Технология приготовления котлетной массы и п/ф из неё.<br>Первичная обработка птицы и виды п/ф из неё.<br>Обработка субпродуктов и их использование.<br>Технология приготовления бульонов, виды бульонов и способов приготовления. |



|   |  |
|---|--|
|   | <p>Основные правила варки супов.<br/> Технология обслуживания по предварительному заказу.<br/> Технология обслуживания без предварительного заказа.<br/> Технология кейтерингового обслуживания.<br/> Меню ресторана: виды, правила оформления.</p>  |
| <p>Тема 7. Технология приготовления холодных закусок, 1-х и 2-х блюд и десертов.</p>  | <p>Технология приготовления холодных закусок, их классификация, способы нарезки и оформления.<br/> Технология приготовления бульонов, виды бульонов и способов приготовления.<br/> Основные правила варки супов.<br/> Техники жаренья п/ф из мяса, рыбы и птицы.<br/> Технология приготовления блюд из мяса в тушёном, запечённом виде.<br/> Технология приготовления блюд из мяса мелким куском.<br/> Технология приготовления блюд из жареной, тушёной и запечённой рыбы.<br/> Технология приготовления блюд из субпродуктов.<br/> Технология приготовления блюд из птицы.<br/> Гарниры и соусы для 2-х блюд.<br/> Технология приготовления железированных десертов.</p> |
| <p>Тема 8. Виды меню. Принципы составления меню. Последовательность записи блюд в меню.</p>   | <p>Принципы составления меню в ресторанах открытого типа, последовательность записи блюд в меню.<br/> Специальные меню для питания туристов в гостинице, на маршруте.<br/> Виды завтраков в ресторане при гостинице и особенности их проведения.</p>   |
| <p>Тема 9. Специальные формы обслуживания туристов. Стандарты обслуживания. Профессиональные требования к обслуживающему персоналу.</p> | <p>Виды банкетов, характеристика и особенности их обслуживания.<br/> Функции работы банкетного менеджера.<br/> Роль организации специальных событий в продвижении бренда отеля.<br/> Особенности питания иностранных туристов.<br/> Виды сервировки стола, назначение предметов сервировки.<br/> Виды банкетов, характеристика и особенности обслуживания.<br/> Фушет: виды, подготовка, технология обслуживания.<br/> Профессиональные требования к обслуживающему персоналу.</p>   |
| <p>Тема 10. Инновации в технологиях обслуживания и приготовления пищи</p>   | <p>Использование современных технологий в предприятиях питания: фудпейринг, cook&amp;chill, sous vide, slow food, open kitchen.<br/> Молекулярная кухня.</p>   |

### **Темы для подготовки к итоговому контролю по дисциплине «Практикум по организации питания в гостиничных комплексах»**

1. Санитарные правила для предприятий общественного питания.
2. Личная гигиена работников предприятий питания.
3. Правила охраны труда и техники безопасности в предприятиях питания.  
Классификация предприятий общественного питания производственному циклу.
5. Характеристика технологических процессов приготовления пищи.
6. Бракераж готовой продукции.
7. Посуда для приготовления пищи, классификация и характеристика.
8. Характеристика первичной обработки продуктов.
9. Характеристики тепловых технологических операций приготовления пищи.
10. Условия питания и методы обслуживания в ПОП при гостиницах.
11. Меню ресторана: виды меню, правила оформления.
12. Обслуживание питанием и напитками в номерах гостиницы.
13. Специальные формы организации питания туристов.
14. Профессиональные характеристики работников ресторана.
15. Инновационные процессы в приготовлении пищи.
16. Обслуживание питанием и напитками в номерах гостиницы.
17. Специальные формы организации питания туристов.
18. Профессиональные характеристики работников ресторана.

### **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 учебного 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 учебного 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 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 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<br>или есть незначительные погрешности в 1 - 2 формулировках  | 2    |
|                            |   | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 3 формулировках<br>и/или есть 1 - 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки   | 1    |
|                            |   | ответ в целом правильный, но есть погрешности в 4 и более формулировках<br>и/или есть некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки – 3 и более;<br>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;<br>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<br>или допущена 1 фактическая неточность  | 1    |
|                            |   | допущены 2 фактические неточности<br>и/или 1 – 2 негрубые фактические ошибки<br>и/или кол-во фактического мат-ла недостаточно для оценивания ответа  | 0,5  |
|                            |   | допущены 3 фактические неточности<br>и/или 1 грубая фактическая ошибка<br>и/или 3 негрубые фактические ошибки<br>и/или фактический материал не представлен   | 0    |
| 4                          | Аргументированность   | все утверждения обоснованы, ошибок нет<br>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;<br>или ответ не обоснован  | 0    |
| Максимальный балл за ответ |   |  | 5    |

## **Итоговый контроль по дисциплине (модулю) «Практикум по организации питания в гостиничных комплексах»**

В качестве допуска к итоговому контролю необходимо выполнение следующих условий:

- работа на лекциях;
- активная работа по обсуждению выполненных творческих работ, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса;
- проектная деятельность по выбранной теме с презентацией;
- промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины должно быть пройдено на положительную оценку.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **зачёт (экзамен для заочной формы обучения)**. Зачёт по дисциплине проводится методом электронного тестирования на портале БРС БФУ. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение изучения дисциплины 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.

Для экзамена в электронном виде разработаны тесты по темам дисциплины (300 вопросов), размещённые на портале тестирования БФУ им.И.Канта <http://pt.kantiana.ru>

В ходе сдачи зачёта (экзамена) осуществляется контроль знаний, умений, навыков, усвоенных в данном курсе и эвристического мышления. По итогам выставляется оценка по шкале порядка: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

**Вопросы для экзамена (зачёта) в электронном варианте (300 вопросов) размещены на портале тестирования БФУ им.И.Канта <http://pt.kantiana.ru>**

### **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, проводится в форме текущей, промежуточной (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 промежуточной аттестации по дисциплине.

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

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

- по результатам проведения контроля уровня усвоения знаний и решения практических заданий.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине, требованиям ФГОС ВО (пр. Минобрнауки 8 июня 2017 г. N 515) по направлению подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело», в форме экзамена (проводится на 5 курсе, 2 семестр для заочного обучения). Зачёт для очного обучения проводится на 4 курсе в конце 7 семестра, после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения экзамена и зачёта: в электронном варианте. Оценка по результатам экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Все виды текущего и промежуточного контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя тестирование и решение контрольных вопросов, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практическое задание, выявляющее степень формирования умений и навыков.

**Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:**

1. Периодичность проведения оценки, то есть оценка работы студента на каждом занятии за активность в работе, выполнение поставленных заданий (тесты, кроссворды, задачи).

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     | Контрольная работа.              | Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по заданной теме.  | Комплект контрольных заданий.              |
| 2     | Устный опрос.                    | Устный опрос по основным терминам и формулировкам может проводиться в начале/конце лекционного или практического занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски. | Вопросы по темам дисциплины.               |
| 3     | Тест.                            | Проводится на лекционных и практических занятиях, во время самостоятель-   | Фонд тестовых заданий.                     |

|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
|    |  | ной работы. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на электронных носителях. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.  |  |
| 4  | Тренинг, ролевая игра, деловая игра, проблемная задача, кейс.      | 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.                   |
| 5  | „Case-studio”. Обсуждение на «круглом столе», дискуссии, полемика. | Обсуждение вопросов при решении тестовых заданий, решение задач, опираясь на личный и практический опыт. Оценка и умение аргументировать собственную точку зрения. Ролевые игры.   | Творческие работы, устные доклады.   |
| 6  | Эссе (доклад).   | Продукт самостоятельной работы обучающегося, краткое изложение в письменном виде полученных результатов анализа определенной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит собственные взгляды на нее. Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление. Результаты озвучиваются на занятии, регламент – 7 мин. на выступление. |  |
| 7. | Практикум.   | Выполнение практических работ. Оценка приобретённых практических навыков. Составление технологических схем. Обсуждение самостоятельных работ студентов.  | Оценивается каждая выполненная работа. Оценка приобретённых навыков.       |
| 8. | Зачёт с оценкой (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 зачёту (экзамену). Фонд тестовых заданий 300 вопросов. |

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

### Основная литература:

Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учеб. пособие / С. В. Митрофанов, 2017. - 1 on-line, 230 с.

#### **Дополнительная литература:**

Введение в индустрию гостеприимства [Текст] : учебно-методическое пособие / М-во образования и науки РФ, Сочин. гос. ун-т, 2019. - 1 on-line, 46 с.

Инновации в гостиничной деятельности [Текст] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова, 2018. - 1 on-line, 156 с.

Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство [Текст] : учеб. пособие для вузов / Джон Р. Уокер, 2014. - 711 с.

Технология и организация услуг питания: учеб. для вузов/ М. А. Горенбургов, Г. С. Сологубова; Балт. акад. туризма и предпринимательства. -Москва: Академия, 2012. - 238 с.: ил.,табл.+1 эл. опт. диск (CD-ROM).- (Бакалавриат).-Библиогр.: с. 237.

Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб.для акад.бакалавриата/Г.С. Сологубова. -3-е изд., испр. и доп.-Москва : Юрайт, 2019. – 1 on-line, 332 с.- (Бакалавр.Академический курс).

#### **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](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>

#### **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

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 структуре 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, подкреплённой 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.

#### Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

| Этапы деятельности  | Содержание деятельности   |  |
|---|---|--|
|   | Преподаватель   | Студент  |
| <b>Подготовка:</b> 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. |
| <b>Планирование:</b><br>– определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;<br>– 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.                          |
| <b>Сбор информации:</b> наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.   | Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью           | Собирает и систематизирует информацию по теме.   |
| <b>Анализ информации,</b> формулирование выводов.   | Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует   | Анализирует собранную информацию.  |
| <b>Представление задания:</b> Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса.   | Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям                         | Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации.                                 |
| <b>Подведение итогов,</b> рефлексия и оценка.   | Оценивает усилия, использованные и неиспользованные   | Участвует в коллективном обсуждении, определяет воз-   |



| Этапы деятельности | Содержание деятельности                         |  |
|--------------------|---|--|
|                    | Преподаватель                                   | Студент                                |
|                    | ванные возможности, творческий подход студента. | можности для продолжения исследования. |

### Методические рекомендации

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.

#### Подготовка к практическим занятиям.

На практическом занятии активно мыслить 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 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, излагать материал своими словами, тем самым вырабатывать навыки публичного выступления. Во время занятия обучающимся рекомендуется вести записи нового теоретического материала.

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.

#### 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.**

Текущий контроль осуществляется в виде устных/письменных опросов и тестирования по теории. При подготовке к опросу и тестированию 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 заданий требует от студента не только повторения пройденного материала на аудиторных занятиях, но поиска и анализа материала, выданного на самостоятельное изучение.

Выполнение творческого задания (эссе, презентация) 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, подготовке к контрольным работам, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор 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 промежуточной аттестации.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).**

### **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 «Практикум по организации питания в гостиничных комплексах» являются:

- технологии активного обучения – групповые и индивидуальные творческие задания с презентацией, выездное практическое занятие;
- технологии проблемного обучения – практические задания и вопросы проблемного характера (эссе, тесты, кроссворд);
- технология дифференцированного обучения – обеспечение адресного построения учебного процесса, учет способностей студента к тому или иному роду деятельности;
- иные технологии (ролевые игры, мастер-класс).

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 новейши-

ми 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<br>Ул. Горького, 23  |