Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.11.2025 12:12:47
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0eb

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
АХМАТА АБДУЛХАМИДОВИЧА КАДЫРОВА»

---

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Экологическая сертификация гостиниц»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

Грозный, 2021

**Мирошниченко П. Н.** Рабочая программа учебной дисциплины «Экологическая сертификация гостиниц». – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514 (с последующими изменениями), с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

□ ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А.Кадырова», 2021

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** – ознакомление с разными концептуальными подходами к организации гостиничной инфраструктуры.

**Задачи дисциплины:**

1. В ходе изучения дисциплины обучающиеся должны получить комплекс знаний:

– о целях и задачах экологической сертификации гостиниц;

– об общих чертах экологических сертификационных программ;

– об экологических программах Индии и Австралии;

– об экологических программах в отельном бизнесе России;

– об особенностях разнообразных программ экологической сертификации.

3. В результате освоения дисциплины обучающие должны приобрести навыки:

– анализа разнообразных программ экологической сертификации;

– организации природоохранную деятельность в гостинице;

– подготовки персонала гостиницы к прохождению экологической сертификации.

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

В процессе освоения дисциплины «Экологическая сертификация гостиниц» формируются следующие компетенции:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код и наименование |
|---|---|---|
| Профессиональные компетенции | Рекомендуемые профессиональные компетенции | ПКР-3. Способен использовать инфраструктурные особенности средства размещения для повышения эффективности деятельности его отделов (служб) |

## 2. Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКР-3. Способен использовать инфраструктурные особенности средства размещения для повышения эффективности деятельности его отделов (служб) | ПКР-3.1. Использует основные характеристики индустрии гостеприимства при осуществлении профессиональной деятельности | ***Знать:***<br>– модель системы экологического менеджмента;<br>− отличительные особенности стандартов системы Green Globe 21;<br>− отличительные особенности стандартов системы Planet 21;<br>- отличительные особенности программы экологической сертификации Green Key;<br>− отличительные особенности |

| | | |
|---|---|---|
| | | программы экологической сертификации «Листок жизни» (Санкт-Петербург).<br>***Уметь:***<br>– выделять отличительные особенности разнообразных программ экологической сертификации;<br>− организовать природоохранную деятельность в гостинице.<br>***Владеть:***<br>– методами организации природоохранную деятельность в гостинице.<br>− методами подготовки персонала гостиницы к прохождению экологической сертификации |

## 3. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **5/180** | **5/180** |
| **Контактная работа:** | **32** | **14** |
| Занятия лекционного типа | 16 | 8 |
| Занятия семинарского типа | 16 | 6 |
| Консультация | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: *экзамен* | 36 | 9 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 110 | 155 |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

## 4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

*Очная форма обучения*

| Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Контактная работа | | | | | | СР |
| | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1. Экологические тренды в гостиничной индустрии** | **10** | | **10** | | | | **65** |
| 1.1 Программа «зеленного строительства» США | 2 | | 2 | | | | 13 |
| 1.2 Экологические тренды в гостиничной индустрии Европы | 2 | | 2 | | | | 13 |
| 1.3 Экологические программы Индии | 2 | | 2 | | | | 13 |
| 1.4 Экологические программы Австралии | 2 | | 2 | | | | 13 |
| 1.5 Экологические программы в отельном бизнесе России | 2 | | 2 | | | | 13 |
| **2. Системы экологической сертификации в гостиничной индустрии** | **6** | | **6** | | | | **45** |
| 2.1 Системы стандартов по экологическому менеджменту ISO-14000 | 2 | | 2 | | | | 15 |
| 2.2 Программы экологической сертификации международных гостиничных сетей | 2 | | 2 | | | | 15 |
| 2.3 Программа экологической сертификации гостиниц «Листок жизни» (Санкт-Петербург) | 2 | | 2 | | | | 15 |
| **ИТОГО** | **16** | | **16** | | | | **110** |

*Заочная форма обучения*

| | Виды учебной работы (в часах) | |
|---|---|---|
| | Контактная работа | |

| Раздел/тема | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | СР |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1. Экологические тренды в гостиничной индустрии** | **10** | | **10** | | | | **65** |
| 1.1 Программа «зеленного строительства» США | 2 | | 2 | | | | 13 |
| 1.2 Экологические тренды в гостиничной индустрии Европы | 2 | | 2 | | | | 13 |
| 1.3 Экологические программы Индии | 2 | | 2 | | | | 13 |
| 1.4 Экологические программы Австралии | 2 | | 2 | | | | 13 |
| 1.5 Экологические программы в отельном бизнесе России | 2 | | 2 | | | | 13 |
| **2. Системы экологической сертификации в гостиничной индустрии** | **6** | | **6** | | | | **45** |
| 2.1 Системы стандартов по экологическому менеджменту ISO-14000 | 2 | | 2 | | | | 15 |
| 2.2 Программы экологической сертификации международных гостиничных сетей | 2 | | 2 | | | | 15 |
| 2.3 Программа экологической сертификации гостиниц «Листок жизни» (Санкт-Петербург) | 2 | | 2 | | | | 15 |
| **ИТОГО** | **8** | | **6** | | | | **155** |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по разделам

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1. Экологические тренды в гостиничной индустрии** | | |
| 1. | Программа «зеленного строительства» США | Программа Leadership in Energy and Environmental Design (LEED): цели и содержание. Уровни сертификации LEED. Порядок прохождения сертификации. |
| 2. | Экологические тренды в гостиничной индустрии Европы | Схема экологического менеджмента и аудита (EMAS). |
| 3. | Экологические программы Индии | Основные программы экологической |

| | | |
|---|---|---|
| | | сертификации в гостиничной индустрии Индии: LEED, Green Key Global, ECOTEL, ISO 14000, IGBC, STEP. |
| 4. | Экологические программы Австралии | Программа NEAP. Три уровня сертификации NEAP. Порядок проведения аудита по программе NEAP. |
| 5. | Экологические программы в отельном бизнесе России | География эко-отелей в России. Базисные характеристики российских эко-отелей. Основные принципы экологической сертификации гостиниц в России. |
| **2. Системы экологической сертификации в гостиничной индустрии** | | |
| 9. | Системы стандартов по экологическому менеджменту ISO-14000 | Основные принципы ISO 14000. Шесть основных элементов системы экологического менеджмента. Модель системы экологического менеджмента. |
| 10. | Программы экологической сертификации международных гостиничных сетей | Программа экологического развития «PLANET 21» сети Accor. Международная программа экологической сертификации «Green Key». Критерии для отелей Green Key. Критерии Глобального совета по устойчивому туризму (GSTC). |
| 11. | Программа экологической сертификации гостиниц «Листок жизни» (Санкт-Петербург) | Стандарт СТО-56171713-007-2015. Схема прохождения процедуры экологической сертификации. Области проверки экологической сертификации «Листок жизни». |

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

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Компетенция | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Экологические тренды в гостиничной индустрии | ПКР-3.1. | Тест 1 |
| 2. | Системы экологической сертификации в гостиничной индустрии | ПКР-3.1. | Тест 1 |

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

**Примерные тестовые задания:**

**Тест 1**

1. Экологическая сертификация − это:
а) подтверждение соответствия сертифицируемого объекта требованиям экологической экспертизы;
б) подтверждение соответствия сертифицируемого объекта требованиям нормативно-законодательной базы;
в) подтверждение соответствия сертифицируемого объекта предъявляемым к нему экологическим требованиям;
г) соответствие деятельности предприятия требованиям природоохранного законодательства.
2. Целью экологической сертификации является:
а) стимулирование производителей к разработке таких товаров, которые дают потребителю гарантию безопасности продукции для его жизни, здоровья, имущества и среды обитания;
б) стимулирование производителей к внедрению технологических процессов и разработке товаров, которые в минимальной степени загрязняют природную среду и дают потребителю гарантию безопасности продукции для его жизни и здоровья.
в) стимулирование производителей к внедрению таких технологических процессов, которые в минимальной степени загрязняют природную среду;
г) соответствие деятельности предприятия требованиям природоохранного законодательства;
3. Экологическая сертификация бывает:
а) производственная и отраслевая;
б) российская и международная;
в) добровольная и обязательная;
г) государственная и муниципальная.
4. Первая российская экомаркировка называлась:
а) голубой ангел;
б) листок жизни;
в) экознак;
г) зеленая точка.
5. Сертификат соответствия выдает:
а) Госстандарт РФ;
б) орган по сертификации;
в) испытательная лаборатория.
6. Сертификат удостоверяет соответствие:
а) стандарту;
б) обязательным требованиям стандарта;
в) техническому регламенту;
г) Закону «О сертификации продукции и услуг»;

д) директиве (в ЕС).
7. Обязательная сертификация в России введена на основании Закона:
а) «О стандартизации»;
б) «О защите прав потребителей»;
в) «О сертификации продукции и услуг»
г) «О техническом регулировании»
8. К задачам экологического менеджмента не относится:
а) уменьшение воздействия шума, излучения и др.
б) уменьшение или ликвидация загрязнения природных объектов
в) ликвидация нежелательных интродуцентов
г) продвижение экологических товаров и услуг, реклама
д) организация утилизации отходов
9. Основные типы экологических программ:
а) организационная и хозяйственная
б) производственная и непроизводственная
в) платная и бесплатная
г) государственная и общественная
10. Основным предметом стандарта ИСО серии 14 000 является:
а) количественные показатели состояния ОС
б) система менеджмента качества
в) административное управление качеством
г) система экологического менеджмента
11. Модель системы управления охраной окружающей среды согласно стандарту ИСО 14 000 содержит:
а) 4 элемента
б) 2 элемента
в) 3 элемента
г) 5 элементов
д) 6 элементов
12. Общим принципом управления по модели управления охраной окружающей среды, согласно стандарту ИСО 14 000 является:
а) непрерывное улучшение
б) постоянный контроль
в) платность природопользования
г) экономическое стимулирование
13. Отличительными признаками эко-отелей являются:
а) использование ресурсосберегающих технологий
б) использование при строительстве экологических материалов
в) раздельный сбор твердых отходов для последующей переработки
г) питание на основе органического сырья и местного производителя
д) программа водосбережения на основе повторного использования водосбросов
е) наличие эко-сертификата
14. Программа экологической сертификации ECOTEL предлагают различные эмблемы для каждой из пяти отраслей:
а) потребление продукции и сырья только с эко-маркировкой

б) управление твердыми отходами
в) коэффициент полезного действия
г) сохранение водных ресурсов
д) экологическое образование персонала и вовлечение общественности
е) соблюдение экологических обязательств
15. Интернет-платформа TripAdvisor.com запустила программу поиска экологических гостиниц под названием:
а) «Зелёный ключ»
б) «Зелёный листок»
*в*) «Зеленые лидеры»
г) «Зелёный росток»

**Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

1. Программа Leadership in Energy and Environmental Design (LEED): цели и содержание.
2. Уровни сертификации LEED.
3. Порядок прохождения сертификации LEED.
4. Схема экологического менеджмента и аудита (EMAS).
5. Международные программы экологической сертификации в гостиничной индустрии Индии: LEED, Green Key Global, ECOTEL, ISO 14000, IGBC
6. Национальная программа экологической сертификации в гостиничной индустрии Индии STEP.
7. Программа NEAP Австралии.
8. Три уровня сертификации NEAP.
9. Порядок проведения аудита по программе NEAP.
10. География эко-отелей в России.
11. Базисные характеристики российских эко-отелей.
12. Основные принципы экологической сертификации гостиниц в России.
13. Основные принципы ISO 14000.
14. Шесть основных элементов системы экологического менеджмента.
15. Модель системы экологического менеджмента.
16. Программа экологического развития «PLANET 21» сети Accor.
17. Международная программа экологической сертификации «Green Key».
18. Критерии для отелей Green Key.
19. Критерии Глобального совета по устойчивому туризму (GSTC).
20. Стандарт СТО-56171713-007-2015: основное содержание.
21. Схема прохождения процедуры экологической сертификации «Листок жизни».
22. Области проверки экологической сертификации «Листок жизни».

## 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Штейнгольц, Б. И. Современные гостиничные технологии : монография / Б. И. Штейнгольц, В. А. Назаркина. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. – 176 с. – – Текст :

электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL : http://www.iprbookshop.ru/45024.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Колочева, В. В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие / В. В. Колочева. − Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. − 78 с. − Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. − URL: https://www.iprbookshop.ru/91432.html. − Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н.А.Захарова. − Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. − 137 с. − Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. − URL: https://www.iprbookshop.ru/93551.html. − Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Федеральный Закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» [Электронный ресурс] / Информационный ресурс информационно-правового портала «Гарант». – URL : http://base.garant.ru/12129354/, свободный.
5. ГОСТ Р ИСО 14001-2007 Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению [Текст]. – М.: Стандартинформ, 2007. – VI, 22 с.

Журналы:

1. Сервис plus. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Сервис в России и за рубежом. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Гостиничное дело. Издательский дом «Панорама». – Текст : электронный. – URL: https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей

*Интернет-ресурсы:*

Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм). – URL: www.tourism.gov.ru. – Режим доступа: свободный.

Информационно-аналитический журнал для профессионалов «Турбизнес». □ URL: http://www.tourbus.ru. □ Режим доступа: свободный.

Электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии.  URL: www.ratanews.ru.  Режим доступа: свободный.

Электронный журнал «Вояж».  URL: http://voyagemagazine.ru/.  Режим доступа: свободный.

**7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org) Электронно-библиотечная система IPRBooks (http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультантстудента» (http://www.studentlibrary.ru)

**8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информациистудентам.

Для проведения лекционных и практических занятий по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» университет располагает аудиториями, оснащенными наглядными иллюстративными материалами по данному направлению, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
АХМАТА АБДУЛХАМИДОВИЧА КАДЫРОВА»

---

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Здания и инженерные системы гостиниц»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

Грозный, 2021

**Мирошниченко П. Н.** Рабочая программа учебной дисциплины «Здания и инженерные системы гостиниц». – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514 (с последующими изменениями), с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А.Кадырова», 2021

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** – изучение нормативны основ формирования системы жизнеобеспечения зданий гостиниц, ознакомление с практикой создания комфортной среды проживания в гостиницах.

**Задачи дисциплины:**

1. В ходе изучения дисциплины обучающиеся должны получить комплекс знаний:

– о принципах проектирования зданий гостиниц;

– о требованиях к инженерным системам гостиниц;

– о системах водоснабжения и водоотведения в зданиях гостиниц;

– о теплоснабжении зданий гостиниц;

– о системах поддержания микроклимата в помещениях гостиниц;

– о системах энергообеспечения зданий гостиниц;

– о инженерных системах безопасности в зданиях гостиниц;

– о системах автоматизации и диспетчеризации гостиниц.

3. В результате освоения дисциплины обучающие должны приобрести навыки:

– оценки имеющихся систем жизнеобеспечения в гостиницах;

– использования нормативной документации по жизнеобеспечению гостиниц;

– формирования комфортной среды проживания в гостинице.

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

В процессе освоения дисциплины «Здания и инженерные системы гостиниц» формируются следующие компетенции:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код и наименование |
|---|---|---|
| Профессиональные компетенции | Рекомендуемые профессиональные компетенции | ПКР-3. Способен использовать инфраструктурные особенности средства размещения для повышения эффективности деятельности его отделов (служб) |

## 2. Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКР-3. Способен использовать инфраструктурные особенности средства размещения для | ПКР-3.3. Использует принципы организации материальной базы гостиниц при осуществлении профессиональной | ***Знать:***<br>– основные архитектурно-планировочные принципы проектирования зданий гостиниц;<br>– правила технической эксплуатации гостиниц; |

| | | |
|---|---|---|
| повышения эффективности деятельности его отделов (служб) | деятельности | – технические требования к инженерным системам гостиниц.<br>***Уметь:***<br>– находить конструктивные и материаловедческие решения для формирования интерьера гостиниц;<br>– использовать нормативные требования к системам жизнеобеспечения гостиниц.<br>***Владеть:***<br>– методами оценки комфортности предметно-пространственной среды гостиниц;<br>– приемами эксплуатации инженерного и телекоммуникационного оборудования гостиниц. |

## 3. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **4/144** | **4/144** |
| **Контактная работа:** | **28** | **10** |
| Занятия лекционного типа | 14 | 6 |
| Занятия семинарского типа | 14 | 4 |
| Консультация | | |
| Промежуточная аттестация: *зачет* | | 4 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 116 | 130 |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

## 4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

*Очная форма обучения*

| Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Контактная работа | | | | | | СР |
| | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1. Здание гостиницы: архитектурно-планировочные решения и формирование предметно-пространственной среды** | **6** | | **6** | | | | **48** |
| 1.1 Назначение гостиниц и их размещение в планировочной структуре города | 2 | | | | | | 6 |
| 1.2 Основные принципы проектирования гостиниц | | | 2 | | | | 10 |
| 1.3 Формирование предметно-пространственной среды гостиниц | 2 | | | | | | 6 |
| 1.4 Объемно-планировочные решения зданий гостиниц | | | 2 | | | | 10 |
| 1.5 Техническая эксплуатация здания гостиниц | 2 | | | | | | 6 |
| 1.6 Конструктивные и материаловедческие решения для интерьера помещений | | | 2 | | | | 10 |
| **2. Инженерные системы жизнеобеспечения гостиниц** | **8** | | **8** | | | | **68** |
| 2.1 Инженерное оборудование в гостинице | 2 | | | | | | 6 |
| 2.2 Системы электроснабжения в гостинице | | | 2 | | | | 11 |
| 2.3 Телекоммуникационные системы гостиниц | 2 | | | | | | 6 |
| 2.4 IT-системы в гостинице | | | 2 | | | | 11 |
| 2.5 Инженерные системы безопасности в гостинице | 2 | | | | | | 6 |
| 2.6 Системы пожарной безопасности в гостинице | | | 2 | | | | 11 |
| 2.7 Системы водоснабжения и | 2 | | | | | | 6 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| водоотведения в гостинице | | | | | | | |
| 2.8 Системы вентиляции и кондиционирования | | | 2 | | | | 11 |
| **ИТОГО** | **14** | | **14** | | | | **116** |

*Заочная форма обучения*

| **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | ***Лекции*** | ***Иные учебные занятия*** | ***Практические занятия*** | ***Семинарские занятия*** | ***Лабораторные работы*** | ***Иные занятия*** | |
| **1. Здание гостиницы: архитектурно-планировочные решения и формирование предметно-пространственной среды** | **2** | | **2** | | | | **52** |
| 1.1 Назначение гостиниц и их размещение в планировочной структуре города | | | | | | | 10 |
| 1.2 Основные принципы проектирования гостиниц | | | | | | | 10 |
| 1.3 Формирование предметно-пространственной среды гостиниц | 2 | | | | | | 6 |
| 1.4 Объемно-планировочные решения зданий гостиниц | | | 2 | | | | 6 |
| 1.5 Техническая эксплуатация здания гостиниц | | | | | | | 10 |
| 1.6 Конструктивные и материаловедческие решения для интерьера помещений | | | | | | | 10 |
| **2. Инженерные системы жизнеобеспечения гостиниц** | **4** | | **2** | | | | **78** |
| 2.1 Инженерное оборудование в гостинице | 2 | | | | | | 9 |
| 2.2 Системы электроснабжения в гостинице | | | 2 | | | | 10 |
| 2.3 Телекоммуникационные системы гостиниц | | | | | | | 10 |
| 2.4 IT-системы в гостинице | | | | | | | 10 |
| 2.5 Инженерные системы безопасности в гостинице | 2 | | | | | | 9 |
| 2.6 Системы пожарной | | | 2 | | | | 10 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| безопасности в гостинице | | | | | | | |
| 2.7 Системы водоснабжения и водоотведения в гостинице | | | | | | | 10 |
| 2.8 Системы вентиляции и кондиционирования | | | | | | | 10 |
| **ИТОГО** | **6** | | **4** | | | | **130** |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по разделам

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1. Здание гостиницы: архитектурно-планировочные решения и формирование предметно-пространственной среды** | | |
| 1. | Назначение гостиниц и их размещение в планировочной структуре города | Классификация гостиниц по месторасположению. Требования к прилегающей к гостинице территории. |
| 2. | Основные принципы проектирования гостиниц | Гостиница как элемент ландшафта. Природно-климатические факторы при проектировании гостиницы. Архитектурные решения при проектировании гостиниц. |
| 3. | Формирование предметно-пространственной среды гостиниц | Классификация помещений гостиницы. Общественная часть гостиницы: состав и назначение. Планировка номерного фонда. Вспомогательные помещения. Административные помещения. |
| 4. | Объемно-планировочные решения зданий гостиниц | Объемно-планировочные решения для гостиниц. Типы композиционных схем. Схемы поэтажного размещения. |
| 5. | Техническая эксплуатация здания гостиниц | Правила технической эксплуатации гостиниц. Эксплуатация строительных конструкций и помещений гостиниц. Правила эксплуатации инженерного оборудования гостиниц. Санитарно-гигиенические требования к гостиницам. |
| 6. | Конструктивные и материаловедческие решения для интерьера помещений | Световые решения интерьера помещений гостиницы. Оформление интерьера помещений гостиницы. Мебель в номерном фонде и общественных помещениях. Текстильные материалы в интерьере. |
| **2. Инженерные системы жизнеобеспечения гостиниц** | | |
| 7. | Инженерное оборудование в гостинице | Гостиница как многофункциональный инженерный комплекс. Системы автоматизации инженерного оборудования в гостинице. |
| 8. | Системы электроснабжения в гостинице | Требования к электроснабжению гостиницы. Основное электрооборудование в гостинице. Нормативы освещенности. Концепция интеллектуального электрооборудования. |

| | | |
|---|---|---|
| 9. | Телекоммуникационные системы гостиниц | Комплекс информационных систем в гостинице. |
| 10. | IT-системы в гостинице | Системы интерактивного телевидения. Цифровая телефония в гостинице. Концепция «умного номера» в гостинице. |
| 11. | Инженерные системы безопасности в гостинице | Технические средства и системы безопасности в гостинице. Системы контроля и управления доступом. Системы охранной сигнализации. Системы видеонаблюдения. |
| 12. | Системы пожарной безопасности в гостинице | Проектные решения обеспечения пожарной безопасности гостиниц. Системы пожарной сигнализации. Системы пожаротушения. |
| 13. | Системы водоснабжения и водоотведения в гостинице | Нормативы водообеспечения в гостиницах. Обеспечение питьевой водой. Системы горячего водоснабжения. Системы водоотведения. |
| | Системы вентиляции и кондиционирования | Климатические параметры в гостинице. Системы вентиляции. Системы кондиционирования. |

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

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Компетенция | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Здание гостиницы: архитектурно-планировочные решения и формирование предметно-пространственной среды | ПКР-3.3. | Тест 1 |
| 2. | Инженерные системы жизнеобеспечения гостиниц | ПКР-3.3. | Тест 2 |

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

**Примерные тестовые задания:**

**Тест 1**

1. Согласно Федеральному закону от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц, - это

*а*) средство размещения

б) гостиница

2. Согласно Федеральному закону от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» гостиница - это средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных

а) ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

*б*) Положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством РФ

3. Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, вид гостиницы, номерной фонд которых состоит исключительно из номеров категории «студия» и «апартамент», - это

а) мотель

*б*) апартотель

в) акватель

г) хостел

4. Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, вид гостиниц с автостоянкой, предоставляющих гостиничные и иные сопутствующие услуги для размещения автомобилистов, - это

*а*) мотель

б) апартотель

в) акватель

г) хостел

5. Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, вид гостиниц, находящихся в переоборудованных стационарных плавучих транспортных средствах, находящихся на воде, но изъятых из эксплуатации, - это

а) мотель

б) апартотель

*в*) акватель

г) хостел

6. Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, вид гостиниц,

включающих в себя многоместные номера, но не более 12 мест в одном номере, помещения для совместного использования гостями (гостиные, холлы, комнаты для завтраков и т.п.), - это
а) мотель
б) апартотель
в) акватель
*г*) хостел
7. Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, вид гостиниц, расположенных в сельской местности, предоставляющих услуги размещения и питания в основном из продуктов, производимых в крестьянско-фермерском хозяйстве, - это
а) мотель
б) апартотель
*в*) фермерский гостевой дом
г) хостел
8. Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, изолированные дома с кухонным оборудованием, находящиеся в горной местности, в лесу, на берегу водоема, - это
*а*) горный приют
*б*) дом охотника
*в*) дом рыбака
г) хостел
*д*) шале
*е*) бунгало
9. Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и полным санузлом, - это
а) мотель
б) апартотель
в) акватель
*г*) комплекс апартаментов
10. Вестибюль, торговый зал ресторана, холлы на этажах относятся:
а) к помещениям жилого фонда гостиницы
*б*) к общественным помещениям гостиницы
в) к служебным помещениям гостиницы
г) к административным помещениям гостиницы
11. Кладовые для хранения чистого и грязного белья, помещения для хранения рабочего инвентаря и средств малой механизации, прачечная относятся:
а) к помещениям жилого фонда гостиницы
б) к общественным помещениям гостиницы
*в*) к служебным помещениям гостиницы
г) к административным помещениям гостиницы

12. Номера различной категории относятся:
*а*) к помещениям жилого фонда гостиницы
б) к общественным помещениям гостиницы
в) к служебным помещениям гостиницы
г) к административным помещениям гостиницы
13. Кабинеты директора, бухгалтера относятся:
а) к помещениям жилого фонда гостиницы
б) к общественным помещениям гостиницы
в) к служебным помещениям гостиницы
*г*) к административным помещениям гостиницы
14. В крупной гостинице, как минимум, должно быть:
а) один вход
б) два входа
*в*) три входа
15. При расчете площади торгового зала ресторана гостиницы используется норматив:
а) 1,4 кв. м на одного проживающего
б) 1,6 кв.м на одного проживающего
*в*) 1,8 кв. м на одного проживающего
16. При проектировании здания гостиницы во внимание принимается, прежде всего,
*а*) ландшафт местности, природные ресурсы, климат
*б*) наличие транспортных магистралей
в) спрос на рынке гостиничных услуг
17. *Проектные материалы, представляющие поэтажные планы здания, проработанные с учетом планировочной схемы, функционально-планировочного и объемно-планировочного решений*, – это:
*а*) архитектурно-планировочное решение здания гостиницы
б) архитектура гостиницы
18. *Внешний облик здания, его внутренняя планировка, ландшафтная организация территории* – это:
а) архитектурно-планировочное решение здания гостиницы
*б*) архитектура гостиницы

19. Планировочное решение размещения помещений гостиницы – это:
а) объемно-планировочное решение
*б*) композиционная схема
20. Взаиморасположение помещений гостиницы, соединенных коммуникационными помещениями в определенную форму – это:
*а*) объемно-планировочное решение
б) композиционная схема

## Тест 2

1. В спальных комнатах номеров гостиницы рекомендуется устанавливать приборы освещения, оборудованные:

а) люминесцентными лампами
*б*) лампами накаливания
в) бактерицидными лампами
2. В общих коридорах гостиницы рекомендуется устанавливать освещение:
*а*) с люминесцентными лампами
*б*) с лампами накаливания
в) с бактерицидными лампами
3. Суммарное потребление электроэнергии на охлаждение, внутренне и внешнее освещение, вентиляцию и кухонное оборудование составляет:
а) не менее 55 % всей потребляемой электроэнергии
*б*) не менее 85 % всей потребляемой электроэнергии
4. Минимально допустимые нормы освещенности номера в гостинице рассчитаны на измерение поверхности:
а) на уровне пола
*б*) на уровне 80 см от пола
5. В сравнительной характеристике осветительных приборов наибольшим сроком эксплуатации (до 50000 часов) обладает:
а) лампа накаливания
б) люминесцентный светильник
*г*) светодиодный светильник
6. В сравнительной характеристике осветительных приборов наибольшим потреблением электроэнергии обладает:
*а*) лампа накаливания
б) люминесцентный светильник
г) светодиодный светильник
7. В соответствии с ГОСТ 30494-2011 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях» для гостиницы оптимальная температура в номере в холодный период года должна составлять:
а) 16-18 градусов Цельсия
*б*) 20-22 градуса Цельсия
8. В соответствии с ГОСТ 30494-2011 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях» для гостиницы оптимальная температура в вестибюле в холодный период года должна составлять:
*а*) 16-18 градусов Цельсия
б) 20-22 градуса Цельсия
9. В соответствии с ГОСТ 30494-2011 «Здание жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях» для гостиницы оптимальная скорость движения воздуха в номере в холодный период года должна составлять:
*а*) 0,15 метра в секунду
б) 0,2 метра в секунду
10. В соответствии с ГОСТ 30494-2011 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях» для гостиницы оптимальная скорость движения воздуха в номере в теплый период года должна составлять:
а) 0,15 метра в секунду
*б*) 0,2 метра в секунду

11. В соответствии с ГОСТ 30494-2011 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях» для гостиницы оптимальная относительная влажность воздуха в номере в теплый период года должна составлять:
*а*) 60-30 %
б) 45-30 %
12. В соответствии с ГОСТ 30494-2011 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях» для гостиницы оптимальная относительная влажность воздуха в номере в холодный период года должна составлять:
а) 60-30 %
*б*) 45-30 %
13. Температура горячей воды в открытых системах горячего водоснабжения должна быть:
*а*) не выше 75 и не ниже 60 градусов Цельсия
б) не выше 65 и не ниже 50 градусов Цельсия
14. Температура горячей воды в закрытых системах горячего водоснабжения должна быть:
а) не выше 75 и не ниже 60 градусов Цельсия
*б*) не выше 65 и не ниже 50 градусов Цельсия
15. Наличие системы принудительной вентиляции, обеспечивающей циркуляцию воздуха, исключающую проникновение посторонних запахов в общественные и жилые помещения, обязательно для гостиницы категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в) две звезды
*г*) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звезд
16. Требования по кондиционированию воздуха во всех помещениях гостиницы обязательно для гостиниц категории
а) без звезды
б) одна звезда
в) две звезды
г) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звезд
17. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, наличие установки по обработке воды в целях обеспечения ее пригодности для питья, обязательно в гостиницах категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в) две звезды
г) три звезды
*д*) четыре звезды

*е*) пять звезд
18. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, наличие Интернета во всех номерах и общественных помещениях гостиницы обязательно для категории
а) без звезды
б) одна звезда
в) две звезды
*г*) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звезд
19. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, наличие стационарного генератора, обеспечивающего основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов, обязательно для категории
а) без звезды
б) одна звезда
в) две звезды
*г*) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звезд
20. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, для гостиниц категории «без звезды», «одна звезда» и «две звезды» лифт в здании обязателен при этажности:
а) более 2 этажей
б) более 3 этажей
в) более 4 этажей
*г*) более 5 этажей
21. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, для гостиниц категории «три звезды» лифт в здании обязателен при этажности:
а) более 2 этажей
*б*) более 3 этажей
в) более 4 этажей
г) более 5 этажей
22. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, для гостиниц категории «четыре звезды» и «пять звезд» лифт в здании обязателен при этажности:
*а*) более 2 этажей
б) более 3 этажей
в) более 4 этажей
г) более 5 этажей

23. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, требование, что время ожидания лифта должно составлять не более 45 секунд, обязательно для гостиниц категории:
а) две звезды
*б*) три звезды
в) четыре звезды
г) пять звезд
24. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, требование, что время ожидания лифта должно составлять не более 30 секунд, обязательно для гостиниц категории:
а) две звезды
б) три звезды
*в*) четыре звезды
*г*) пять звезд
25. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, наличие телефонов коллективного пользования в общественных помещениях с выходом в город телефонную сеть обязательно в гостиницах категории
*а*) без звезды
*б*) одна звезда
*в*) две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
е) пять звезд
26. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, наличие телефонов коллективного пользования в общественных помещениях с выходом в междугороднюю и международную телефонную сеть обязательно в гостиницах категории
а) без звезды
б) одна звезда
в) две звезды
*г*) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звезд
27. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, наличие повышенной звукоизоляции номеров, обеспечивающей уровень шума менее 35 ДБ обязательно в гостиницах категории
а) две звезды
б) три звезды
*в*) четыре звезды
*г*) пять звезд

28. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, наличие термостата для индивидуальной регулировки температуры в номере обязательно в гостиницах категории
а) две звезды
б) три звезды
*в*) четыре звезды
*г*) пять звезд
29. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, наличие вентилятора (в районах с жарким климатом) в номере обязательно в гостиницах категории
а) без звезды
*б*) одна звезда
*в*) две звезды
*г*) три звезды
30. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, площадь холла гостиницы из расчета не менее 9 кв. м (+ 1 кв. м на каждый номер, начиная с 21-го) и максимальная может не превышать 25 кв. м, обязательна для гостиниц категории
а) без звезды
*б*) одна звезда
в) две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
е) пять звезд
31. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, площадь холла гостиницы из расчета не менее 20 кв. м (+ 1 кв. м на каждый номер, начиная с 21-го) и максимальная может не превышать 40 кв. м, обязательна для гостиниц категории
а) без звезды
б) одна звезда
*в*) две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
е) пять звезд
32. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, площадь холла гостиницы из расчета не менее 30 кв. м (+ 1 кв. м на каждый номер, начиная с 21-го) и максимальная может не превышать 80 кв. м, обязательна для гостиниц категории
а) без звезды
б) одна звезда
в) две звезды

*г*) три звезды
д) четыре звезды
е) пять звезд
33. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, площадь холла гостиницы из расчета не менее 30 кв. м (+ 1 кв. м на каждый номер, начиная с 21-го) и максимальная может не превышать 120 кв. м, обязательна для гостиниц категории
а) без звезды
б) одна звезда
в) две звезды
г) три звезды
*д*) четыре звезды
е) пять звезд
34. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, площадь холла гостиницы из расчета не менее 30 кв. м (+ 1 кв. м на каждый номер, начиная с 21-го) и максимальная может не превышать 160 кв. м, обязательна для гостиниц категории
а) без звезды
б) одна звезда
в) две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
*е*) пять звезд
35. Согласно требованиям Приложения 3 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, номер, состоящий из одной комнаты, - это
а) сюит
б) апартамент
в) люкс
*г*) джуниор сюит
*д*) студия
*е*) стандарт
36. Согласно требованиям Приложения 3 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, номер, состоящий из двух жилых комнаты – гостиная (столовая), кабинет и спальня общей площадью не менее 35 кв. м., - это
а) сюит
б) апартамент
*в*) люкс
г) джуниор сюит
д) студия
е) стандарт

37. Согласно требованиям Приложения 3 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, номер, состоящий из двух и более жилых комнат – гостиная (столовая), и спальня (кабинет) общей площадью не менее 40 кв. м., - это
а) сюит
*б*) апартамент
в) люкс
г) джуниор сюит
д) студия
е) стандарт
38. Согласно требованиям Приложения 3 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, номер, состоящий из трех и более жилых комнат – гостиная (столовая), спальня, кабинет общей площадью не менее 75 кв. м., - это
*а*) сюит
б) апартамент
в) люкс
г) джуниор сюит
д) студия
е) стандарт
39. Согласно требованиям Приложения 3 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, номер высшей категории с кухонным оборудованием, - это
а) сюит
*б*) апартамент
в) люкс
40. Согласно требованиям Приложения 3 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, наличие ручки на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении (при наличии ванны) обязательно
а) в номерах высшей категории
*б*) во всех номерах

**Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

1. Что входит в понятие «проектирование здания»?
2. Назовите принципы проектирования гостиниц.
3. Дайте характеристику каждому этапу проектирования.
4. Чем отличается типовой проект от индивидуального?
5. Какие схемы применяются при проектировании жилых этажей гостиницы?
6. Что такое физический износ здания?
7. Из каких составных частей состоит система планово-предупредительного ремонта?
8. Перечислите инженерные системы, которыми оборудуются гостиницы.
9. Какие системы теплоснабжения используются в гостинице?

10. Перечислите виды систем отопления, дайте краткую характеристику каждой из них.
11. Какие требования предъявляются к эксплуатации систем отопления?
12. Каково назначение и оборудование системы внутренней канализации и какие требования предъявляются к ее эксплуатации?.
13. Дайте определение понятий "вентиляция" и "кондиционирование воздуха". В чем сущность естественной и механической вентиляции? Назовите их виды и используемое оборудование.
14. Опишите устройство и принцип работы централизованной системы пылеудаления.
15. Какие виды электрического освещения используются в гостинице?
16. Каковы правила эксплуатации электрических сетей, светильников и электрооборудования?
17. Какими телекоммуникационными системами оснащены современные гостиницы и каково их назначение?
18. Какое оборудование включает в себя локальная компьютерная сеть гостиницы?
19. В чем сущность комплексной системы обеспечения безопасности в гостиницах и из каких элементов она состоит?
20. Какие виды уборочных машин и механизмов используются в гостиницах? Каково их назначение и принцип работы?
21. Какую роль играет экстерьер при оформлении гостиницы?
22. Какие факторы влияют на внешний вид здания гостиницы?
23. Как цвет влияет на оформление интерьера?
24. Какие приемы цветовой гаммы возможны для использования в жилых и общественных помещениях гостиницы?
25. Какие требования предъявляются к размерам, формам, расположению мебели в помещениях?
26. Какие виды мебели используются в гостинице?
27. Назовите возможные способы расстановки мебели в жилом номере и общественных помещениях.
28. Какие требования предъявляются к декоративным тканям?
29. Назовите основные требования к гигиене и комфорту спального места.
30. Назовите основные этапы организации уборочных работ в гостинице.

## 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины


1. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/93539.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Лихолетов, В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания : учебное пособие / В. В. Лихолетов. –

СПб. : Интермедия, 2012. – 220 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL : http://www.iprbookshop.ru/30208.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Овчаренко? Н.П. Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 204 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL : http://www.iprbookshop.ru/27035.html. – ЭБС «IPRbooks». // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. URL :
4. Смолицкая, Т. А. Дизайн интерьеров : учебное пособие / Т. А Смолицкая. – М. : Российский новый университет, 2011. – 152 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL : http://www.iprbookshop.ru/21269.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
5. Сухов, В. В. Инженерные сети : учебное пособие / В. В. Сухов, М. С. Морозов ; под редакцией В. В. Сухова. – Нижний Новгород : Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2019. – 180 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/107369.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
6. Малолетко, А. Н. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия : учебник / А. Н. Малолетко, О. В. Каурова. – М. : КНОРУС, 2022. – 258 с.

Журналы:

1. Сервис plus. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Сервис в России и за рубежом. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Гостиничное дело. Издательский дом «Панорама». – Текст : электронный. – URL: https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей

*Интернет-ресурсы:*

Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм). – URL: www.tourism.gov.ru. – Режим доступа: свободный.

Информационно-аналитический журнал для профессионалов «Турбизнес». – URL: http://www.tourbus.ru. – Режим доступа: свободный.

Электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии. – URL: www.ratanews.ru. – Режим доступа: свободный.

Электронный журнал «Вояж». – URL: http://voyagemagazine.ru/. – Режим доступа: свободный.

**7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks (http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

**8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» университет располагает аудиториями 1-01 1-06, 1-09, 1-11 (третий учебный корпус), оснащенными наглядными иллюстративными материалами по данному направлению, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГООБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ 5ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
АХМАТА АБДУЛХАМИДОВИЧА КАДЫРОВА»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Инфраструктура туризма и гостеприимства»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

Грозный, 2021

**Мирошниченко П. Н.** Рабочая программа учебной дисциплины «Инфраструктура туризма и гостеприимства». – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514 (с последующими изменениями), с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А.Кадырова», 2021

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** – изучение теоретических основ формирования инфраструктурной составляющей туризма и гостеприимства, ознакомление с инфраструктурными особенностями различных видов туризма и предприятий секторов индустрии гостеприимства.

**Задачи дисциплины:**

1. В ходе изучения дисциплины обучающиеся должны получить комплекс знаний:

– о понятии «туристская инфраструктура», ее составе и специфике;

– о роли туристской инфраструктуры в стратегическом планировании развития туризма в Российской Федерации;

– о специфических особенностях туристской инфраструктуры различных видов туризма;

– о региональных особенностях инфраструктуры туризма в Российской Федерации;

– об инфраструктурных особенностях различных секторов индустрии гостеприимства;

– о роли международных гостиничных сетей в развитии инфраструктуры гостеприимства;

– о специфике инфраструктуры различных типов гостиничных предприятий;

– об инфраструктурных требованиях системы классификации гостиниц в Российской Федерации.

3. В результате освоения дисциплины обучающие должны приобрести навыки:

– определения инфраструктурных особенностей различных типов туристских предприятий;

– выявления специфика инфраструктуры различных типов гостиничных предприятий;

– установления соответствия инфраструктуры средств размещения классификационным требованиям.

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

В процессе освоения дисциплины «Инфраструктура туризма и гостеприимства» формируются следующие компетенции:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код и наименование |
|---|---|---|
| Профессиональные компетенции | Рекомендуемые профессиональные компетенции | ПКР-3. Способен использовать инфраструктурные особенности средства размещения для повышения эффективности деятельности его отделов (служб) |

## 2. Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКР-3. Способен использовать инфраструктурные особенности средства размещения для повышения эффективности деятельности его отделов (служб) | ПКР-3.2. Использует инфраструктурные особенности предприятий гостеприимства при осуществлении профессиональной деятельности | ***Знать:***<br>– инфраструктурные требования при отборе объектов туристской индустрии;<br>– инфраструктурные требования к гостиницам для разных сегментов туристского рынка;<br>– инфраструктурные особенности новых форматов гостиничных предприятий.<br>***Уметь:***<br>– выделять специфическую инфраструктуру различных видов туризма;<br>– анализировать состав инфраструктуры гостиничных предприятий.<br>***Владеть:***<br>– методами оценки инфраструктурной составляющей в концепции гостиницы;<br>– приемами анализа состава инфраструктуры гостиничных предприятий. |

## 3. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **4/144** | **4/144** |
| **Контактная работа:** | **34** | **14** |
| Занятия лекционного типа | 16 | 6 |
| Занятия семинарского типа | 16 | 6 |
| Консультация | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: *экзамен* | 36 | 9 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 74 | 89 |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

## 4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

*Очная форма обучения*

| Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Контактная работа | | | | | | СР |
| | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1. Сущность туристской инфраструктуры** | **8** | | **6** | | | | **30** |
| 1.1 Понятие «туристская инфраструктура», ее состав и соотношение с другими понятиями | 2 | | | | | | 3 |
| 1.2 Туристская инфраструктура: характеристика основных составляющих | | | 2 | | | | 6 |
| 1.3 Туристская инфраструктура в «Стратегии развития туризма в РФ на период до 2035 года» | 2 | | | | | | 3 |
| 1.4 Региональные особенности инфраструктуры туризма | | | 2 | | | | 6 |
| 1.5 Проблемы развития инфраструктуры туризма на Северном Кавказе | 2 | | | | | | 3 |
| 1.6 Особенности инфраструктуры различных видов туризма | 2 | | 2 | | | | 9 |
| **2. Инфраструктурная составляющая индустрии гостеприимства** | **8** | | **10** | | | | **44** |
| 2.1 Инфраструктура гостеприимства: основные сектора | 2 | | | | | | 3 |
| 2.2 Средства размещения в туристской инфраструктуре | | | 2 | | | | 6 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.3 Инфраструктурная составляющая в концепции гостиницы | 2 | | | | | | 3 |
| 2.4 Специфика инфраструктуры различных видов гостиничных предприятий | | | 2 | | | | 6 |
| 2.5 Инфраструктурные особенности специализированных средств размещения | 2 | | | | | | 3 |
| 2.6 Новые форматы гостиниц: инфраструктурные особенности. | | | 2 | | | | 6 |
| 2.7 Инфраструктурные требования к гостиницам различной категории | 2 | | | | | | 3 |
| 2.8 Система классификации гостиниц: инфраструктурные требования | | | 2 | | | | 6 |
| 2.9 Требования к гостиничной инфраструктуре для проведения Чемпионата мира по футболу | | | 2 | | | | 8 |
| **ИТОГО** | **16** | | **16** | | | | **74** |

*Заочная форма обучения*

| **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | ***Лекции*** | ***Иные учебные занятия*** | ***Практические занятия*** | ***Семинарские занятия*** | ***Лабораторные работы*** | ***Иные занятия*** | |
| **1. Сущность туристской инфраструктуры** | **2** | | **2** | | | | **44** |
| 1.1 Понятие «туристская инфраструктура», ее состав и соотношение с другими понятиями | 2 | | | | | | 4 |
| 1.2 Туристская | | | | | | | 8 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| инфраструктура: характеристика основных составляющих | | | | | | | |
| 1.3 Туристская инфраструктура в «Стратегии развития туризма в РФ на период до 2035 года» | | | | | | | 8 |
| 1.4 Региональные особенности инфраструктуры туризма | | | | | | | 8 |
| 1.5 Проблемы развития инфраструктуры туризма на Северном Кавказе | | | | | | | 8 |
| 1.6 Особенности инфраструктуры различных видов туризма | | | 2 | | | | 8 |
| **2. Инфраструктурная составляющая индустрии гостеприимства** | **4** | | **4** | | | | **55** |
| 2.1 Инфраструктура гостеприимства: основные сектора | 2 | | | | | | 3 |
| 2.2 Средства размещения в туристской инфраструктуре | | | | | | | 7 |
| 2.3 Инфраструктурная составляющая в концепции гостиницы | | | | | | | 7 |
| 2.4 Специфика инфраструктуры различных видов гостиничных предприятий | | | | | | | 7 |
| 2.5 Инфраструктурные особенности специализированных средств размещения | 2 | | | | | | 3 |
| 2.6 Новые форматы гостиниц: инфраструктурные особенности. | | | 2 | | | | 7 |
| 2.7 Инфраструктурные требования к гостиницам различной категории | | | | | | | 7 |
| 2.8 Система классификации гостиниц: инфраструктурные требования | | | | | | | 7 |
| 2.9 Требования к гостиничной инфраструктуре для | | | 2 | | | | 7 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| проведения Чемпионата мира по футболу | | | | | | | |
| **ИТОГО** | **16** | | **16** | | | | **89** |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по разделам

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1. Сущность туристской инфраструктуры** | | |
| 1. | Понятие «туристская инфраструктура», ее состав и соотношение с другими понятиями | Подходы к определению понятия «туристская инфраструктура». Туристская инфраструктура как условие формирования туристского продукта. Соотношение понятий «туристская индустрия» и туристская инфраструктура» |
| 2. | Туристская инфраструктура: характеристика основных составляющих | Свойства туристской инфраструктуры. Функции и состав туристской инфраструктуры. Объекты туристской инфраструктуры. |
| 3. | Туристская инфраструктура в «Стратегии развития туризма в РФ на период до 2035 года» | Принцип территориального планирования развития туризма. Определение понятий «туристская инфраструктура», «транспортная инфраструктура», «вспомогательная инфраструктура». |
| 4. | Региональные особенности инфраструктуры туризма | Понятие «туристская дестинация». Целевой профиль дестинации. Географический фактор в планировании развития туристской инфраструктуры. |
| 5. | Проблемы развития инфраструктуры туризма на Северном Кавказе | «Стратегия развития туризма на территории СКФО до 2035 года». Ресурсы и приоритетные территории туризма на Северном Кавказ. Ключевые инфраструктурные проекты. |
| 6. | Особенности инфраструктуры различных видов туризма | Инфраструктурные особенности лечебно-оздоровительного туризма. Инфраструктура активных видов туризма. Инфраструктура культурно-познавательного туризма. |
| **2. Инфраструктурная составляющая индустрии гостеприимства** | | |
| 7. | Инфраструктура гостеприимства: основные сектора | Сектор размещения. Сектор питания. Сектор развлечений и досуга. Сектор перевозок. |
| 8. | Средства размещения в туристской инфраструктуре | Международная классификация средств размещения. Типы классификации гостиниц. Особенности классификации гостиниц в мире. |
| 9. | Инфраструктурная составляющая в концепции гостиницы | Понятие «инфраструктура гостиницы». Инфраструктурная составляющая в концепции гостиничного проекта. Особенности управления объектами гостиничной инфраструктуры. |

| | | |
|---|---|---|
| 10. | Специфика инфраструктуры различных видов гостиничных предприятий | Видовое многообразие гостиниц. Специфика инфраструктуры конгресс-отеля. Инфраструктура курортного отеля. |
| 11. | Инфраструктурные особенности специализированных средств размещения | Специализированные средства размещения: типология. Инфраструктура санаторно-курортных средств размещения. Инфраструктура других аналогичных средств размещения. |
| 12. | Новые форматы гостиниц: инфраструктурные особенности. | Инфраструктура глэмпинг-отелей. Инфраструктура гостиницы концепции «умный дом». Гибридные отели: особенности инфраструктуры. |
| 13. | Инфраструктурные требования к гостиницам различной категории | Инфраструктурные требования к оснащению гостиниц различной категории. Инфраструктурные требования к номерам гостиниц различной категории. |
| 14. | Система классификации гостиниц: инфраструктурные требования | Система классификации гостиниц в РФ. Инфраструктурные требования Системы к общественным помещениям. Инфраструктура для предоставления дополнительных услуг. |
| 15. | Требования к гостиничной инфраструктуре для проведения Чемпионата мира по футболу | Требования к гостиницам для размещения представителей ФИФА. Инфраструктурные требования к гостиницам для размещения команд. Требования к гостиницам для размещения болельщиков. |

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

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Компетенция | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Сущность туристской инфраструктуры | ПКР-1.1 | Тест 1 |
| 2. | Инфраструктурная составляющая индустрии гостеприимства | ПКР-4.2 | Тест 2 |

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

**Примерные тестовые задания:**

**Тест 1**

1. В «Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года», утвержденной Распоряжением Правительства РФ от 20 сентября 2019 г. № 2129-р, даны определения следующих понятий:
*а*) туристская инфраструктура
*б*) магистральная инфраструктура
*в*) обеспечивающая инфраструктура
г) социально-экономическая инфраструктура
2. Объекты, необходимые для функционирования объектов туристской инфраструктуры на туристских территориях, в том числе сети электроснабжения, газоснабжения, теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения, связи, дноуглубление и берегоукрепление, берегозащитные, пляжеудерживающие сооружения, объекты благоустройства общественных городских пространств, очистные сооружения, а также подключение к ним, - это определение:
*а*) обеспечивающей инфраструктуры
б) туристской инфраструктуры
в) магистральной инфраструктуры
г) транспортной инфраструктуры
3. Объекты транспортной и энергетической инфраструктуры федерального, межрегионального значения, развитие которых обеспечивается при реализации комплексного плана модернизации и расширения магистральной инфраструктуры до 2024 года, - это определение:
а) обеспечивающей инфраструктуры
б) туристской инфраструктуры
*в*) магистральной инфраструктуры
г) транспортной инфраструктуры
4. Коллективные средства размещения, объекты общественного питания, объекты туристского показа и посещения, объекты придорожного сервиса, объекты торговли и другие объекты, относящиеся к организациям, ведущим деятельность в соответствии с видами Общероссийского классификатора видов экономической деятельности, относящимися к собирательной классификационной группировке видов экономической деятельности «Туризм», - это определение:
а) обеспечивающей инфраструктуры
*б*) туристской инфраструктуры
в) магистральной инфраструктуры
г) транспортной инфраструктуры
5. Совокупность материально-технических условий и организационных условий, обеспечивающих быстрое и беспрепятственное выполнение перевозного процесса, - это определение:

а) обеспечивающей инфраструктуры
б) туристской инфраструктуры
в) магистральной инфраструктуры
*г*) транспортной инфраструктуры
6. Межотраслевой комплекс по производству товаров и услуг для туризма, экономическая система, состоящая из отраслей и организаций, функция которых заключается в удовлетворении спроса на различные виды отдыха и развлечений туристов, - это определение:
а) гостиничной инфраструктуры
б) туристской инфраструктуры
*в*) инфраструктуры гостеприимства
г) транспортной инфраструктуры
7. Пути сообщения, технические сооружения, грузовые и пассажирские вокзалы и станции, агентства по продаже билетов и организации перевозок, логистические центры, склады, инженерные сети, коммуникации и т.д. - это:
а) объекты обеспечивающей инфраструктуры
б) объекты туристской инфраструктуры
в) объекты гостиничной инфраструктуры
*г*) объекты транспортной инфраструктуры
8. Сети электроснабжения, газоснабжения, теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения, связи, дноуглубление и берегоукрепление, берегозащитные, пляжеудерживающие сооружения, очистные сооружения и т.д. – это:
*а*) объекты обеспечивающей инфраструктуры
б) объекты туристской инфраструктуры
в) объекты гостиничной инфраструктуры
г) объекты транспортной инфраструктуры
9. Коммерческие объекты, представляющие собой здания, предназначенные для временного проживания людей (гостиницы (отели), мотели, хостелы и т.д.), в которых предлагается полный комплекс услуг по приему, размещению и обслуживанию гостей, - это:
а) объекты обеспечивающей инфраструктуры
б) объекты туристской инфраструктуры
*в*) объекты гостиничной инфраструктуры
г) объекты транспортной инфраструктуры
10. Сложный состав, сетевой характер и комплексность – это характеристика:
а) функциональных свойств туристской инфраструктуры
*б*) структурных свойств туристской инфраструктуры
в*)* системных свойств туристской инфраструктуры
г) организационных свойств туристской инфраструктуры
д) технико-экономических свойств туристской инфраструктуры
е) регионально-экономических свойств туристской инфраструктуры
11. Обслуживание туристов и обеспечение функционирования туристско-рекреационной сферы – это характеристика:
*а*) функциональных свойств туристской инфраструктуры
б) структурных свойств туристской инфраструктуры
в*)* системных свойств туристской инфраструктуры

г) организационных свойств туристской инфраструктуры
д) технико-экономических свойств туристской инфраструктуры
е) регионально-экономических свойств туристской инфраструктуры
12. Иерархичность (наличие трех уровней: производственная, социальная и рекреационная инфраструктура), средовой характер (специальная хозяйственно-экономическая среда, объединяющая отрасли и предприятия) – это характеристика:
а) функциональных свойств туристской инфраструктуры
б) структурных свойств туристской инфраструктуры
*в)* системных свойств туристской инфраструктуры
г) организационных свойств туристской инфраструктуры
д) технико-экономических свойств туристской инфраструктуры
е) регионально-экономических свойств туристской инфраструктуры
13. Единства управления инфраструктурным комплексом для производства (воспроизводства) турпродукта, специфические формы организации производства турпродукта – это характеристика:
а) функциональных свойств туристской инфраструктуры
б) структурных свойств туристской инфраструктуры
в*)* системных свойств туристской инфраструктуры
*г*) организационных свойств туристской инфраструктуры
д) технико-экономических свойств туристской инфраструктуры
е) регионально-экономических свойств туристской инфраструктуры
14. Технологичность (использование в процессах производства турпродукта), ресурсоемкость (особенно - капиталоемкость) и быстрая окупаемость туристской инфраструктуры – это характеристика:
а) функциональных свойств туристской инфраструктуры
б) структурных свойств туристской инфраструктуры
в*)* системных свойств туристской инфраструктуры
г) организационных свойств туристской инфраструктуры
*д*) технико-экономических свойств туристской инфраструктуры
е) регионально-экономических свойств туристской инфраструктуры
15. Территориальность производства и обслуживания, использование инструментов территориального управления, активная роль в региональном развитии – это характеристика:
а) функциональных свойств туристской инфраструктуры
б) структурных свойств туристской инфраструктуры
в*)* системных свойств туристской инфраструктуры
г) организационных свойств туристской инфраструктуры
д) технико-экономических свойств туристской инфраструктуры
*е*) регионально-экономических свойств туристской инфраструктуры
16. Территориальная структурированность (наличие туристских дестинаций - зон притяжения туристов), использование инструментов пространственного развития туристской территории (мастер-план развития туристской территории), – это характеристика:
а) функциональных свойств туристской инфраструктуры
б) структурных свойств туристской инфраструктуры

в*)* системных свойств туристской инфраструктуры
г) организационных свойств туристской инфраструктуры
д) технико-экономических свойств туристской инфраструктуры
*е*) географических и планировочных свойств туристской инфраструктуры
17. В России такой показатель развития гостиничной инфраструктуры как «обеспеченность гостиничными номерами на 1 тысячу жителей» составляет:
*а*) 4,5 номера
б) 8 номеров
в) 13 номеров
г) 20 номеров
18. По данным Всемирной туристской организации (UNWTO) в 2016 году коэффициент загрузки одного места в России составлял:
а) 60 %
б) 44%
*в*) 35%
г) 25%
19. В отелях сегмента 4-5 звезд инфраструктурная составляющая обеспечивает получение дохода в пределах:
а) 10-15 %
б) 15-20 %
*в*) 30-50 %
г) 75-85 %
20. «Стратегией развитии туризма и Российской Федерации на период до 2035 года», утвержденной распоряжением Правительства РФ от 20.09.2019 г, № 2129-р, предусмотрено увеличение количества мест в коллективных средствах размещения к 2035 году до:
а) 2,2 млн.
б) 3,5 млн.
*в*) 4,3 млн.
г) 5,2 млн.
21. «Стратегией развитии туризма и Российской Федерации на период до 2035 года», утвержденной распоряжением Правительства РФ от 20.09.2019 г, № 2129-р, к 2035 году предусмотрено увеличение коэффициента загрузки одного места до:
а) 32 %
б) 45 %
*в*) 60 %
г) 70 %

**Тест 2**

1. Совокупность объектов гостиницы, которая обеспечивает предоставление, в основном, дополнительных услуг - бассейны, парикмахерские, прачечные и химчистки, СПА-центры, бары и рестораны, тренажерные залы, конгресс-залы, прокат автомобилей и другого оборудования и т.д., - это:
а) материально-техническая база гостиницы
*б*) инфраструктура гостиницы
в) основные фонды гостиницы

г) гостиничное хозяйство
2. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, такой инфраструктурный объект как телевизионный салон обязателен для категории:
*а*) без звезды
*б*) одна звезда
*в)* две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
е) пять звёзд
3. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, такой инфраструктурный объект как бизнес-центр обязателен для категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звёзд
4. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, такой инфраструктурный объект как конференц-зал обязателен для категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
*е*) пять звёзд
5. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, такой инфраструктурный объект как плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном обязателен для категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
*д*) четыре звезды
е) пять звёзд
6. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, такой инфраструктурный объект как спортивно-оздоровительный центр с тренажёрным залом обязателен для категории:

а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звёзд
7. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, такой инфраструктурный объект как плавательный бассейн обязателен для категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
*е*) пять звёзд
8. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, такой инфраструктурный объект как бар обязателен для категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звёзд
9. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, такой инфраструктурные объекты как магазины и торговые киоски обязательны для категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
*е*) пять звёзд
10. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, такой инфраструктурный объект как ресторан с несколькими торговыми залами обязателен для категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
*е*) пять звёзд

11. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, такой инфраструктурный объект как ресторан с банкетный залом, возможно трансформируемый в конференц-зал, обязателен для категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звёзд
12. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, такой инфраструктурный объект как химчистка с исполнением услуги в течение суток обязателен для категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
*г*) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звёзд
13. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, такой инфраструктурный объект как химчистка с экспресс-обслуживанием обязателен для категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
*е*) пять звёзд
14. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, такой инфраструктурный объект как прачечная с предоставлением услуги «стирка» с экспресс-обслуживанием обязателен для категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
*е*) пять звёзд
15. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, такой инфраструктурный объект как

прачечная с предоставлением услуги «стирка» с исполнением в течение суток обязателен для категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в) две звезды
*г*) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звёзд
16. Согласно требованиям ФИФА к гостиничной инфраструктуре в городах проведения мероприятий Чемпионата мира для размещения представителей ФИФА необходимо 100 мест в гостинице «пять звезд», в инфраструктуре которой должно быть:
*а*) как минимум, один конференц-зал не менее чем на 20 человек
*б*) 40-50 рабочих мест (в номерах или в специализированных помещениях)
в) не менее 10 автомобилей на прокат
*г*) не менее 3 факсимильных аппаратов
17. Согласно требованиям ФИФА к гостиничной инфраструктуре в городах проведения мероприятий Чемпионата мира для размещения команд во время матчей должно быть не менее двух гостиниц «четыре звезд» на 75-80 номеров, расположенных компактно (этаж, крыло, отдельное здание), в инфраструктуре которой должно быть:
*а*) помещение для хранения снаряжения
*б*) массажный кабинет
*в*) бассейн, предоставляемые бесплатно в исключительное пользование команды в определенное время
*г*) отдельный вход/выход для команды, безопасный подъезд к нему транспорта
*д*) отдельная столовая с дневным светом и с эксклюзивным доступом для команды
е) гостиница должна располагаться вблизи Фестиваля болельщиков
18. Согласно требованиям ФИФА гостиничная инфраструктура в городе-организаторе матчей группового этапа Чемпионата мира по футболу должна включать:
*а*) 1 отель ФИФА на 100 номеров (только категория 5*)
*б*) 1 отель для VIP-гостей ФИФА на 50 номеров (только категория 5*)
*в*) 2 отеля для команд на 80 номеров каждый (категория 4*-5*)
*г*) 5-6 отелей для спонсоров общей вместимостью 700 номеров (категория 4*-5*)
*д*) 1 отель Оргкомитета на 50 номеров рядом с отелем ФИФА (категория 3*-4*)
е) 10 отелей для болельщиков общей вместимостью 8.000 номеров (категория 5*)
19. Конгресс-отели категории 4-5 звезд в своей инфраструктуре с целью оптимального размещения имеют, как правило:
*а*) трансформируемые конференц-залы
*б*) несколько конференц-залы разной вместимостью
*в*) несколько бизнес-центров
г) киоски по продаже сувенирной продукции

20. Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, вид гостиниц, номерной фонд которых состоит исключительно из номеров категорий «студия» и «апартамент», - это:
*а*) апартотель
б) мотель
в) комплекс апартаментов
г) акватель
21. Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, вид гостиниц с автостоянкой, предоставляющих гостиничные и иные сопутствующие услуги для размещения автомобилистов, - это:
а) апартотель
*б*) мотель
в) комплекс апартаментов
г) акватель
22. Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и полным санузлом, - это:
а) апартотель
б) мотель
*в*) комплекс апартаментов
г) акватель
23. Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, вид гостиниц, находящихся в переоборудованных стационарных плавучих транспортных средствах, находящихся на воде, но изъятых из эксплуатации, - это:
а) апартотель
б) мотель
в) комплекс апартаментов
*г*) акватель
24. Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, вид гостиниц, включающих в себя многоместные номера, но не более 12 мест в одном номере, помещения для совместного использования гостями (гостиные, холлы, комнаты для завтраков и т.п.), общая суммарная площадь которых составляет не менее 25 процентов общей суммарной площади номеров, санитарные объекты, расположенные, как правило, за пределами номера, и предоставляющих услуги питания с ограниченным выбором блюд и (или) кухонное оборудование, а также по возможности дополнительные услуги, - это:
*а*) хостел
б) мотель
в) фермерский гостевой дом (комнаты)

г) горный приют, дом охотника, дом рыбака, шале, бунгало
25. Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, вид гостиниц, расположенных в сельской местности, предоставляющих услуги размещения и питания в основном из продуктов, производимых в крестьянско-фермерском хозяйстве, - это:
а) хостел
б) мотель
*в*) фермерский гостевой дом (комнаты)
г) горный приют, дом охотника, дом рыбака, шале, бунгало
26. Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 г. № 158, изолированные дома с кухонным оборудованием, находящиеся в горной местности, в лесу, на берегу водоема, - это:
а) хостел
б) мотель
в) фермерский гостевой дом (комнаты)
*г*) горный приют, дом охотника, дом рыбака, шале, бунгало
27. Объекты, позволяющие использовать такие ресурсы как природные лечебные факторы, занятия лечебной физической культурой и спортом, климатические факторы, способствующие закаливанию организма, относятся:
*а*) к инфраструктуре лечебно-оздоровительного туризма
б) к инфраструктуре культурно-познавательного туризма
в) к инфраструктуре делового туризма
г) к инфраструктуре экологического туризма
д) к инфраструктуре промышленного туризма
е) к инфраструктуре сельского туризма
28. Объекты, включенные в промышленное наследие, а также действующие предприятия, осуществляющие производственную, научную или техническую деятельность, относятся:
а) к инфраструктуре лечебно-оздоровительного туризма
б) к инфраструктуре культурно-познавательного туризма
в) к инфраструктуре делового туризма
г) к инфраструктуре экологического туризма
*д*) к инфраструктуре промышленного туризма
е) к инфраструктуре сельского туризма
29. Такие объекты как природные комплексы, уникальные растительные сообщества и биоценозы, а также отдельные горы, каньоны, пещеры, водопады, озера и реки и т.д., относятся:
а) к инфраструктуре лечебно-оздоровительного туризма
б) к инфраструктуре культурно-познавательного туризма
в) к инфраструктуре делового туризма
*г*) к инфраструктуре экологического туризма
д) к инфраструктуре промышленного туризма
е) к инфраструктуре сельского туризма

30. Такие объекты как ландшафтно-парковые комплексы, музеи, а также отдельные памятники истории, природы, культурного наследия и т.д., относятся:
а) к инфраструктуре лечебно-оздоровительного туризма
*б*) к инфраструктуре культурно-познавательного туризма
в) к инфраструктуре делового туризма
г) к инфраструктуре экологического туризма
д) к инфраструктуре промышленного туризма
е) к инфраструктуре сельского туризма
31. Такие объекты, на основе которых проводятся конференции, конгрессы, выставки, встречи, деловые мероприятия и пр., относятся:
а) к инфраструктуре лечебно-оздоровительного туризма
б) к инфраструктуре культурно-познавательного туризма
*в*) к инфраструктуре делового туризма
г) к инфраструктуре экологического туризма
д) к инфраструктуре промышленного туризма
е) к инфраструктуре сельского туризма
32. Объекты размещения в сельской местности, на основе которых может быть организован отдых и (или) участие в сельскохозяйственных работах без извлечения туристом материальной выходы, относятся:
а) к инфраструктуре лечебно-оздоровительного туризма
б) к инфраструктуре культурно-познавательного туризма
в) к инфраструктуре делового туризма
г) к инфраструктуре экологического туризма
д) к инфраструктуре промышленного туризма
*е*) к инфраструктуре сельского туризма
33. Причинами появления и активного распространения «глэмпинга» - отдыха на природе с комфортом - после 2005 года стали:
*а*) экономические кризисы
*б*) политическая нестабильность
в) рост благосостояния населения
*г*) рост экологического сознания населения
34. Первый на севере России купольный глэмпинг на Кольском полуострове появился:
а) в декабре 2005 года
б) в январе 2008 года
*в*) в августе 2018 года
г) в феврале 2019 года
35. Как правило, инфраструктура купольного глэмпинга предполагает:
*а*) двухместное размещение в отдельном куполе
*б*) отдельный большой шатер для предоставления услуг питания и коллективного отдыха
*в*) размещение на территории зоны для умывания, био-туалетов и бани-бочки
г) помещение для конференц-услуг
36. Основными преимуществами гостиничного бизнеса, ориентированного на глэмпинг, являются:

*а*) относительно низкая капиталоемкость
*б*) возможность размещения там, где построить дом нельзя
*в*) удовлетворения спроса наиболее широкого сегмента потребителей
г) срок окупаемости проекта не менее 5 лет
37. Инфраструктура глэмпинга в отеле Riga Village Resort (Крым) включает в себя:
*а*) бесплатный Wi-Fi
*б*) кондиционер
*в*) санузел
*г*) сейф
д) банкомат
*е*) холодильник
38. Отличительными признаками инфраструктуры эко-отелей являются:
*а*) использование ресурсосберегающих технологий
*б*) использование при строительстве экологических материалов
*в*) раздельный сбор твердых отходов для последующей переработки
*г*) питание на основе органического сырья и местного производителя
*д*) программа водосбережения на основе повторного использования водосбросов
е) наличие эко-сертификата
39. Программа экологической сертификации ECOTEL оценивает насколько соблюдаются экологические обязательства для «эксклюзивных» гостиниц, отелей, и курортов, предлагая различные эмблемы для каждой из пяти инфраструктурных отраслей гостиничного предприятия:
а) потребление продукции и сырья только с эко-маркировкой
*б*) управление твердыми отходами
*в*) коэффициент полезного действия
*г*) сохранение водных ресурсов
*д*) экологическое образование персонала и вовлечение общественности
*е*) соблюдение экологических обязательств

## Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

1. Понятие «туристская инфраструктура», ее состав.
2. Понятия «туристская индустрия» и «туристская инфраструктура»: их соотношение.
3. Функции туристской инфраструктуры.
4. Свойства туристской инфраструктуры.
5. Туроператоры и турагенты в инфраструктуре туризма.
6. Транспортная туристская инфраструктура.
7. Средства размещения в туристской инфраструктуре.
8. Коммунальные системы в туристской инфраструктуре.
9. Торговля и бытовое обслуживание в туристской инфраструктуре.
10. Общественное питание в туристской инфраструктуре.
11. Связь и телекоммуникации в туристской инфраструктуре.

12. Индустрия развлечений в туристской инфраструктуре.
13. Региональные особенности и инфраструктура туризма.
14. Понятие «региональный туристско-рекреационный комплекс».
15. Особенности инфраструктуры делового туризма.
16. Особенности инфраструктуры лечебно-оздоровительного туризма.
17. Особенности инфраструктуры культурно-познавательного туризма.
18. Особенности инфраструктуры спортивного туризма.
19. Особенности инфраструктуры конгрессно-выставочного туризма.
20. Особенности инфраструктуры экстремальных видов туризма.
21. Особенности инфраструктуры экологических видов туризма.
22. История становления индустрии гостеприимства.
23. Роль международных гостиничных сетей в развитии инфраструктуры гостеприимства.
24. Курортная гостиниц: специфика инфраструктуры.
25. Хостел: специфика инфраструктуры.
26. Кемпинг: специфика инфраструктуры.
27. Глэмпинг-отелей: специфика инфраструктуры.
28. Эко-отели: особенности организации инфраструктуры.
29. Городская центральная гостиница: специфика ее инфраструктуры.
30. Привокзальная гостиница: специфика ее инфраструктуры.
31. Мини-гостиница: специфика инфраструктуры.
32. Санаторий как специализированное средство размещения: особенности инфраструктуры.
33. Пансионат как специализированное средство размещения: особенности инфраструктуры.
34. Здравница как специализированное средство размещения: особенности инфраструктуры.
35. Спортивная база как специализированное средство размещения: особенности инфраструктуры.
36. Туристский приют как специализированное средство размещения: особенности инфраструктуры.
37. Дом охотника (рыбака) как специализированное средство размещения: особенности инфраструктуры.
38. Инфраструктурные требования к гостиницам категории «1 звезда».
39. Инфраструктурные требования к гостиницам категории «2 звезды».
40. Инфраструктурные требования к гостиницам категории «3 звезды».
41. Инфраструктурные требования к гостиницам категории «4 звезды».
42. Инфраструктурные требования к гостиницам категории «5 звезд».
43. Инфраструктура глэмпинг-отелей.
44. Показатели развития гостиничной инфраструктуры в «Стратегии развитии туризма и Российской Федерации на период до 2035 года».
45. Гостиничная инфраструктура Северного Кавказа: состояние и перспективы развития.
46. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»: об обеспечении качественно нового уровня развития туристской инфраструктуры и услуг.

47. Инфраструктурные показатели федерального проекта «Развитие туристской инфраструктуры».
48. Глэмпинг-отели: инфраструктурные особенности.
49. Инфраструктура гостиницы концепции «умный дом».
50. Гибридные отели: особенности инфраструктуры.

## 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины


1. Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / Амирова З.Б.. – Москва : Московская государственная академия водного транспорта, 2014. – 86 c. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/46463.html (дата обращения: 28.04.2022). – Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Никифорова А.А. Организация туристской деятельности в кризисный период : учебно-методическое пособие / Никифорова А.А., Чернявская О.В.. – Нижневартовск : Нижневартовский государственный университет, 2021. – 111 c. – ISBN 978-5-00047-616-1. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/118989.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Елина В.Н. Организация туристской деятельности : методическое пособие / Елина В.Н.. – Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. – 65 c. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/86409.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Штейнгольц Б.И. Современные гостиничные технологии [Электронный ресурс] : монография / Б.И. Штейнгольц, В.А. Назаркина. – Электрон. текстовые данные. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. – 176 c. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/45024.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Организация туристской деятельности по отдельным видам туризма: общие требования безопасности и специфика : учебное пособие для бакалавров. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. – 123 c. – ISBN 978-5-4497-1616-3. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/119623.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей

Журналы:

1. Сервис plus. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Сервис в России и за рубежом. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Гостиничное дело. Издательский дом «Панорама». – Текст : электронный. – URL: https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей

*Интернет-ресурсы:*

Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм). – URL: www.tourism.gov.ru. – Режим доступа: свободный.

Информационно-аналитический журнал для профессионалов «Турбизнес». – URL: http://www.tourbus.ru. – Режим доступа: свободный.

Электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии. – URL: www.ratanews.ru. – Режим доступа: свободный.

Электронный журнал «Вояж». – URL: http://voyagemagazine.ru/. – Режим доступа: свободный.

**7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks (http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

**8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» университет располагает аудиториями 1-01 1-06, 1-09, 1-11 (третий учебный корпус), оснащенными наглядными иллюстративными материалами по данному направлению, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГООБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ 5ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
АХМАТА АБДУЛХАМИДОВИЧА КАДЫРОВА»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Организация деятельности структурных подразделений гостиничных предприятий»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

Грозный, 2021

**Мирошниченко П. Н.** Рабочая программа учебной дисциплины «Организация деятельности структурных подразделений гостиничных предприятий». – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2020.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514 (с последующими изменениями), с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А.Кадырова», 2021

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** – освоение системы организационного взаимодействия структурных подразделений гостиничных предприятий, ознакомление с функциями персонала структурных подразделений гостиничных предприятий, с технологиями предоставления услуг проживания.

**Задачи дисциплины:**

1. В ходе изучения дисциплины обучающиеся должны получить комплекс знаний:

– об организационной структуре гостиничных предприятий;

– об организации деятельности структурных подразделений гостиничных предприятий;

– о ресурсном обеспечении деятельности структурных подразделений гостиничных предприятий;

– об используемых технологиях деятельности структурных подразделений гостиничных предприятий;

– о требованиях к персоналу структурных подразделений гостиничных предприятий;

– об инновационных направлениях в деятельности структурных подразделений гостиничных предприятий.

3. В результате освоения дисциплины обучающие должны приобрести навыки:

– работы с документацией структурных подразделений гостиничных предприятий;

– организации технологических процессов в структурных подразделениях гостиничных предприятий;

– организации работы персонала структурных подразделений гостиничных предприятий.

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

В процессе освоения дисциплины «Организация деятельности структурных подразделений гостиничных предприятий» формируются следующие компетенции:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код и наименование |
|---|---|---|
| Профессиональные компетенции | Обязательные профессиональные компетенции | ПКО-1. Способен планировать текущую деятельность служб (отделов) средства размещения |

## Модуль 1. Организация деятельности структурных подразделений гостиничных предприятий: служба бронирования

### 1.1 Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКО-1. Способен планировать текущую деятельность служб (отделов) средства размещения | ПКО-1.2. Определяет круг задач, необходимые ресурсы для организации деятельности службы бронирования гостиничных услуг | ***Знать:***<br>– нормативно-правовые документы, регулирующие проживание в средствах размещения;<br>– технологический цикл обслуживания гостя;<br>– технология обеспечение процесса бронирования.<br>***Уметь:***<br>– работать с документацией по бронированию гостиничных услуг;<br>– осуществлять процесс бронирования гостиничных услуг.<br>***Владеть:***<br>– технологиями процесса бронирования гостиничных услуг;<br>– приемами работы с документацией по бронированию гостиничных услуг. |

### 2. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **3/108** | **3/108** |
| **Контактная работа:** | **44** | **12** |
| Занятия лекционного типа | 30 | 6 |
| Занятия семинарского типа | 14 | 6 |
| Консультация | | |
| Промежуточная аттестация: *зачет* | | |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 64 | 96 |

### 3. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 3.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

*Очная форма обучения*

| | **Виды учебной работы (в часах)** | |
|---|---|---|
| | **Контактная работа** | |

| Раздел/тема | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | СР |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1. Сущность процесса бронирования гостиничных услуг** | **8** | | **4** | | | | **16** |
| 1.1 Нормативно-правовые документы, регулирующие проживание в средствах размещения | 2 | | | | | | 2 |
| 1.2 Технологический цикл обслуживания гостя | 2 | | | | | | 2 |
| 1.3 Служба бронирования в системе управления номерным фондом | | | 2 | | | | 4 |
| 1.4 Бронирование в операционной процессе обслуживания | 2 | | | | | | 2 |
| 1.5 Технология обеспечение процесса бронирования | 2 | | | | | | 2 |
| 1.6 Виды и формы бронирования гостиничных услуг | | | 2 | | | | 4 |
| **2. Системы бронирования гостиничных услуг** | **22** | | **10** | | | | **48** |
| 2.1 Глобальных систем бронирования и резервирования | 2 | | | | | | 2 |
| 2.2 Автоматизированные системы управления гостиницами: общая характеристика | 2 | | | | | | 2 |
| 2.3 Система бронирования Amadeus | | | 2 | | | | 4 |
| 2.4 Система управления отелем «Эдельвейс» | 2 | | | | | | 2 |
| 2.5 Система управления гостиницей Epitome PMS | 2 | | | | | | 2 |
| 2.6 Интернет-бронирование: основные системы и технология | | | 2 | | | | 4 |
| 2.7 Система управления | 2 | | | | | | 2 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| отелем «Эдельвейс» | | | | | | | |
| 2.8 Система управления гостиницей Epitome PMS | 2 | | | | | | 2 |
| 2.9 Автоматизированная системы управления гостиницами «Отель». | | | 2 | | | | 6 |
| 2.10 Программа управления гостиницей «Синимекс: Гостиница» | 2 | | | | | | 2 |
| 2.11 Автоматизированная системы управления гостиницами «Русский отель» | 2 | | | | | | 2 |
| 2.12 Универсальная компьютерная система для автоматизации гостиниц, пансионатов и санаториев «Невский портье» | 2 | | | | | | 2 |
| 2.13 Автоматическая система управления гостиницей Fidelio | 2 | | | | | | 2 |
| 2.14 Fidelio V8 – новое поколение систем управления для гостиниц | | | 2 | | | | 6 |
| 2.15 Система автоматизации гостиниц KEI-HOTEL | 2 | | | | | | 2 |
| 2.16 Системы автоматизации гостиниц на платформе 1С-рарус | | | 2 | | | | 4 |
| **ИТОГО** | **30** | | **14** | | | | **64** |

*Заочная форма обучения*

| **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | ***Лекции*** | ***Иные учебные занятия*** | ***Практические занятия*** | ***Семинарские занятия*** | ***Лабораторные работы*** | ***Иные занятия*** | |
| **1. Сущность процесса бронирования гостиничных услуг** | **2** | | **2** | | | | **26** |
| 1.1 Нормативно-правовые | | | | | | | 4 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| документы, регулирующие проживание в средствах размещения | | | | | | | |
| 1.2 Технологический цикл обслуживания гостя | | | | | | | 4 |
| 1.3 Служба бронирования в системе управления номерным фондом | | | 2 | | | | 6 |
| 1.4 Бронирование в операционной процессе обслуживания | 2 | | | | | | 4 |
| 1.5 Технология обеспечение процесса бронирования | | | | | | | 4 |
| 1.6 Виды и формы бронирования гостиничных услуг | | | | | | | 4 |
| **2. Системы бронирования гостиничных услуг** | **4** | | **4** | | | | **70** |
| 2.1 Глобальных систем бронирования и резервирования | | | | | | | 4 |
| 2.2 Автоматизированные системы управления гостиницами: общая характеристика | 2 | | | | | | 4 |
| 2.3 Система бронирования Amadeus | | | 2 | | | | 6 |
| 2.4 Система управления отелем «Эдельвейс» | | | | | | | 4 |
| 2.5 Система управления гостиницей Epitome PMS | | | | | | | 4 |
| 2.6 Интернет-бронирование: основные системы и технология | | | | | | | 4 |
| 2.7 Система управления отелем «Эдельвейс» | | | | | | | 4 |
| 2.8 Система управления гостиницей Epitome PMS | | | | | | | 4 |
| 2.9 Автоматизированная системы управления гостиницами «Отель». | | | | | | | 5 |
| 2.10 Программа управления гостиницей «Синимекс: Гостиница» | | | | | | | 4 |
| 2.11 Автоматизированная системы управления гостиницами «Русский отель» | 2 | | | | | | 4 |
| 2.12 Универсальная компьютерная система | | | | | | | 5 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| для автоматизации гостиниц, пансионатов и санаториев «Невский портье» | | | | | | | |
| 2.13 Автоматическая система управления гостиницей Fidelio | | | | | | | 4 |
| 2.14 Fidelio V8 – новое поколение систем управления для гостиниц | | | 2 | | | | 6 |
| 2.15 Система автоматизации гостиниц KEI-HOTEL | | | | | | | 4 |
| 2.16 Системы автоматизации гостиниц на платформе 1С-рарус | | | | | | | 4 |
| **ИТОГО** | **6** | | **6** | | | | **96** |

## 3.2 Программа дисциплины, структурированная по разделам

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1. Сущность процесса бронирования гостиничных услуг** | | |
| 1. | Нормативно-правовые документы, регулирующие проживание в средствах размещения | Гражданский Кодекс о договорных отношениях в предоставлении гостиничных услуг. Закон «О защите прав потребителей». Правила предоставления гостиничных услуг в РФ |
| 2. | Технологический цикл обслуживания гостя | Гостевой цикл проживания в гостинице. Взаимосвязь служб гостиницы в гостевой цикле обслуживания. |
| 3. | Служба бронирования в системе управления номерным фондом | Состав службы бронирования. Функциональные обязанности менеджера по бронированию. |
| 4. | Бронирование в операционной процессе обслуживания | Операционный процесс обслуживания. Виды бронирования. Способы бронирования. |
| 5. | Технология обеспечение процесса бронирования | Организация приема заявок на гостиничные услуги. Каналы и источники заявок. Подтверждение и отказ от бронирования. Особенности бронирования через Интернет. |
| 6. | Виды и формы бронирования гостиничных услуг | Гарантированное бронирование. Негарантированное бронирование. Сверхбронирование. |
| **2. Системы бронирования гостиничных услуг** | | |
| 7. | Глобальных систем бронирования и резервирования | Общая характеристика глобальных систем бронирования и резервирования. Система бронирования Amadeus. Система бронирования Galileo. Система бронирования Worldspan. |
| 8. | Автоматизированные системы управления гостиницами: общая | Автоматизированная система управления гостиницей: сущность понятия. Процесс |

| | | |
|---|---|---|
| | характеристика | «внедрения автоматизированной системы управления гостиницей. |
| 9. | 3 Система бронирования Amadeus | Система бронирования Amadeus: общая характеристика. Расширения и продукты системы Amadeus |
| 10. | Система управления отелем «Эдельвейс» | История создания программного комплекса «Эдельвейс». Структура программного продукта «Эдельвейс». |
| 11. | Система управления гостиницей Epitome PMS | Общая характеристика Epitome PMS. Функциональные возможности базового модуля. Дополнительные модули системы Epitome PMS. |
| 12. | Автоматизированная система управления гостиницами «Русский отель». | Общая характеристика АСУ «Русский отель». Основные модули системы. |
| 13. | Универсальная компьютерная система для автоматизации гостиниц, пансионатов и санаториев «Невский портье» | История создания АСУ «Невский портье». Основные модули системы. Архив гостей м аналитика. Стоимость системы. |
| 14. | Автоматическая система управления гостиницей Fidelio | Общая характеристика системы Fidelio. Особенности работы АСУ Fidelio на российском рынке гостиничных услуг. |
| 15. | Fidelio V8 – новое поколение систем управления для гостиниц | Основные модули Fidelio V8. Интерфейс системы и взаимодействие с внешними устройствами. Формирование отчетов в системе. |
| 16. | Система автоматизации гостиниц KEI-HOTEL | Система KEI-HOTEL: общая характеристика. Служба бронирования. Аналитическая отчетность. |
| 17. | Системы автоматизации гостиниц на платформе 1С-рарус | Система бронирования Синимекс Гостиница. Процесс бронирования в системе. |

## 4. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

4.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Компетенция | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Сущность процесса бронирования | ПКО-1.2 | Тест 1 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | гостиничных услуг | | |
| 2. | Системы бронирования гостиничных услуг | ПКО-1.2 | Тест 2 |

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

**Примерные тестовые задания:**

**Тест 1**

1. К функциям службы бронирования относятся
а) прием заявок и их обработка
б) составление необходимой документации (графиков заездов, карты движения номерного фонда)
в) регистрация и поселение гостя.
2. К каналам получения заявок на бронирование относятся
а) телефон
б) факс
в) почта
г) централизованное бронирование
д) Интернет-бронирование
е) аккаунты гостиниц в социальных сетях
3. Письма-заявки о бронировании мест в гостинице должны
а) быть оформлены на фирменных бланках организаций (со всеми необходимыми реквизитами исходящего документа)
б) содержать необходимые данные для бронирования номеров (фамилии, имена и отчества лиц на поселение, даты заезда и выезда, предпочтительные категории номеров, форма оплаты за проживание и другие сведения)
в) подкрепляться сопроводительным письмом
4. В подтверждении брони от гостиницы должны быть указаны
а) имя и фамилия гостя
б) сроки проживания
в) тип номера (с указанием цены и перечня входящих услуг)
г) номер брони
д) имя, фамилия и должность сотрудника, посылающего подтверждение бронирования
е) время расчетного часа, установленного в гостинице
5. В случае невозможности бронирования гостиница высылает отказ, в котором
а) содержатся извинения по поводу невозможности выполнить заявку
б) указываются причины невозможности выполнения заявки
в) указываются даты, когда гостиница может принять гостя
6. Глобальные системы бронирования были разработаны по инициативе
а) крупных авиакомпаний (United Airlints и British Airlints, Lufthansa и Air France и т.д.)
б) мировых гостиничных сетей (Hilton, Accor и т.д.)

7. Интернет-бронирование позволяет потребителю
а) самостоятельно выбрать гостиницу
б) получить информацию о стоимости номера
в) увидеть как выглядит тип выбранного номера
г) получить информацию о дополнительных услугах в гостинице
д) самостоятельно выбрать тариф проживания
8. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853, под гарантированным бронированием понимается такой вид бронирования, когда
а) гостиница ожидает потребителя до расчетного часа, следующего за днем запланированного заезда
б) гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается
9. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853, под негарантированным бронированием понимается такой вид бронирования, когда
а) гостиница ожидает потребителя до расчетного часа, следующего за днем запланированного заезда
б) гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается
10. К видам гарантированного бронирования относятся
а) бронирование по предварительной полной оплате
б) бронирование по предварительной частичной оплате
в) бронирование под гарантию организации (компании)
г) бронирование под гарантию кредитной карты
д) бронирование с учетом имиджа организации (компании)
11. При негарантированном бронировании
а) заказчик не имеет финансовых обязательств перед гостиницей
б) гостиница имеет право выставить забронированный номер на продажу, после установленного гостиницей срока
в) гостиница имеет право самостоятельно, без согласия заказчика, изменить тип номера поселения
12. Сверхбронированием называется такой вид бронирования, когда гостиница
а) подтверждает заявку на бронирование сверх имеющегося номерного фонда
б) использует исключительно негарантированное бронирование
13. Автоматизированная система управления гостиницей – это
а) специализированный пакет программ, обеспечивающий работу гостиничного персонала на своих рабочих местах и оперативное принятие решений на всех этапах технологического цикла обслуживания гостя
б) программный продукт для документационного сопровождения процедур обслуживания гостя
14. Основой любой автоматизированной системы управления гостиницей является
а) система управления номерным фондом
б) система управления службой питания

15. Основными блоками информации в автоматизированной системе управления гостиницей являются
а) база данных по номерам
б) база данных на клиентов
в) база данных по счетам гостей
г) база данных по бронированию
д) база данных по закупкам
16. Процесс «внедрения» автоматизированной системы управления гостиницей включает
а) 3 этапа
б) 4 этапа
в) 5 этапов
17. Автоматизированные системы управления гостиницей разрабатываются на основе
а) модульного подхода
б) аналогового подхода
18. Отличительной особенностью автоматизированных систем управления гостиницей немецкой фирмы Fidelio является то, что
а) эти системы является составной частью глобальных систем бронирования (AMADEUS, SABRE, GALILEO, WORLDSHAN)
б) эти системы предназначена для работы исключительно с сетевыми гостиницами
19. Модуль он-лайн бронирования автоматизированной системы Fidelio V8 обеспечивает
а) возможность бронирования номеров непосредственно с Интернет-сайта гостиницы
б) возможность просмотра текущей ситуации в гостинице
в) возможность разграничения доступа к Интернет-сайту гостиницы
г) возможность изменения статуса номера «задним числом»
20. Профессиональная система автоматизации объектов размещения Shelter v.2
а) позволяет автоматизировать объекты размещения любого формата (гостиница, пансионат, хостел, санаторий, база отдыха и т.д.)
б)
21. Бюджетное решение Shelter Lite имеет по отношению к системе автоматизации объектов размещения Shelter v.2 функциональные ограничения, не позволяющие
а) осуществлять групповое бронирование
б) вести работу со списком гостей
в) вести телефонную книгу
г) управлять работой горничных
д) создавать сообщения для персонала и гостей
е) работать со счетами гостей
22. Система автоматизации гостиничного хозяйства KEI-Hotel является
а) разработкой российской фирмы
б) разработкой иностранной фирмы

23. Данные Интернет-бронирования в системе автоматизации гостиничного хозяйства KEI-Hotel
а) с сайта гостиницы на прямую транслируются в базу данных гостиницы на лист ожидания
б) обрабатываются путем выхода на сайт гостиницы
24. Система автоматизации службы приема и размещения гостей в гостиницах и пансионатах «Синимекс: Гостиница» разработана
а) на основе платформы «1С-РАРУС»
б) как самостоятельный программный продукт
25. Отличительной особенностью системы управления гостиницей Epitome PMS является то, что она функционирует в среде Windows и
а) совместима с Microsoft Office
б) не совместима с Microsoft Office
26. Универсальная компьютерная система для автоматизации гостиниц, пансионатов и санаториев «Невский портье» была разработана
а) в г. Санкт-Петербург в 2001 году
б) в Москве в 2010 году
27. В системе автоматизации гостиниц, пансионатов и санаториев «Невский портье» заложена возможность индивидуальной работы с каждым гостем, которая позволяет
а) поселять гостя с внесением предоплаты, так и с расчетом при выезде
б) устанавливать для каждого гостя индивидуальный расчетный час
в) исключить групповое поселение
28. Комплексная система управления гостиницей «Эдельвейс» появилась
а) как результат адаптации программы, разработанной по заказу цепи швейцарских отелей
б) как новый программный продукт
29. В системе управления гостиницей «Эдельвейс» графический модуль номерного фонда является
а) переработанным вариантом бумажной «шахматки», на которой еще в советские времена фиксировались даты заселения и выезда гостя
б) был взят из варианта программного продукта, разработанного для цепи швейцарских отелей
30. Компания Galileo International, разработчик одной из глобальных систем бронирования, имеет свое представительство в России
а) с 1999 года
б) с 2009 года

## Тест 2

1. Служба бронирования занимается:
а) организацией заезда клиентов в гостиницу;
б) осуществляет предварительный заказ мест в отеле;
в) занимается регистрацией гостей при заселении в гостиницу.
2. Гарантированная бронь обеспечивает:
а) предотвращение неявки гостей в гостиницу;
б) более быструю загрузку номерного фонда;
в) позволяет получить дополнительный доход.

3. Подтверждение о будущем предоставлении одного и того места в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату, называют:
а) дополнительное бронирование;
б) гарантированное бронирование;
в) сверхбронирование.
4. Вид бронирования, при котором отель обязан подтвердить клиента о получение заказанного номера, называют:
а) обычным бронированием;
б) специальным бронированием;
в) гарантированным бронированием.
5. Предварительное подтверждение – это:
а) документ, включающий условия внесения предоплаты;
б) документ, включающий условия внесения записи о заказанных клиентом дополнительных услугах;
в) все ответы верны.
6. Гарантированное бронирование с точки зрения материальной стороны, выгодно:
а) для клиента;
б) для гостиницы;
в) для всех.
7. Подтверждение брони – это:
а) информация для клиента о том, что его пожелания удовлетворены;
б) информация, которую менеджер службы бронирования передает в бухгалтерию;
в) информация от туроператора, что он забронировал номер.
8. Заявка на резервирования места должна включать следующие обязательные сведения:
а) число и категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты;
б) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих;
в) категории номеров; сроки проживания в гостинице; фамилии приезжающих; форму оплаты.
9. На заявке бронирования, обязательно должны быть приведены следующие реквизиты:
а) название отеля, адрес, телефон, факс, номер счета в банке;
б) полное фирменное наименование, адрес, факс, номер счета в банке;
в) полное фирменное наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке).
10. Система бронирования, которой чаще всего выбирают гостиницы, не принадлежащие какой-либо гостиничной цепи, – это:
а) центральная система бронирования;
б) глобальная система бронирования;
в) неприсоединенная система бронирования;
г) локальная система бронирования.
11. Основой любой автоматизированной системы управления гостиницей является:
а) модуль бухгалтерии;

б) модуль ресторана;
в) административный модуль;
г) модуль номерного фонда.
12. Термин «негарантированное бронирование» гостиничной услуги означает
1) гостиничное предприятие отказывает в бронировании услуги
2) гостиничное предприятие перекладывает ответственность за оказание услуги на турагентов
3) гостиничное предприятие оказывает услугу размещения по такому виду бронирования в случае наличия свободных номеров
4) бронирование от клиента, не зарегистрированного на портале гостиничных услуг
13. В управлении гостиницами пользуются автоматизированной системой ...
1) Эдельвейс
2) Амадеус
3) САМОтур
4) Мегатек
14. Наибольшие расходы несет гостиница, если использует для бронирования номер
1) бронирование на веб-сайте отеля
2) бронирование через сетевой колл-центр
3) телефонное бронирование
4) бронирование через GDS (глобальные системы бронирования)
15. Процесс бронирования заканчивается:
а) подтверждением бронирования;
б) регистрацией бронирования;
в) составлением отчёта о бронировании;
г) принятием заявки на бронирование.
16. Что из перечисленного ниже относится к типам бронирования:
а) негарантированное;
б) неопределенное;
в) гарантированное;
г) относительное.
17. Какие из указанных действий являются подтверждением гарантированного бронирования:
а) перевод предоплаты в гостиницу;
б) гарантии под кредитную карту;
в) внесение депозита;
г) гарантирование компаний;
д) отмена оплаты платежного документа.
18. Что из перечисленного ниже является средством резервирования мест в гостиницах:
а) телеграмма;
б) факс;
в) Internet;
г) почта;
в) телефон.

19. Какие из перечисленных данных необходимы для резервирования мест в гостинице:
а) тип комнаты, даты 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.
20. Что из перечисленного ниже является системой онлайн бронирования мест в гостиницах:
а) «booking.com»
б) «baking.com»;
в) «Актис»;
г) «Интеротель».
21. Отказ клиента от заранее забронированного номера называют:
а) аннуляция;
б) амортизация;
в) эмиссия.

4.3 Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

1. Нормативно-правовые документы, регулирующие проживание в средствах размещения.
2. Служба бронирования и ее место в структуре управления номерным фондом.
3. Бронирование в технологическом цикле обслуживания гостя.
4. Виды и средства бронирования номеров в гостинице.
5. Технология процесса бронирования.
6. Системы бронирования в до-интернетовский период: формы и средства.
7. Современные системы бронирования, их классификация
8. Общая характеристика глобальных систем бронирования и резервирования
9. . Системы компьютерного бронирования в гостиничной индустрии
10. Типы и способы представления информации о гостинице в сетях бронирования.
11. Система бронирования Amadeus: общая характеристика.
12. Расширения и продукты системы Amadeus.
13. Система бронирования Galileo: общая характеристика.
14. Расширения и продукты системы Galileo.
15. Система бронирования Worldspan: общая характеристика.
16. Расширения и продукты системы Worldspan.
17. Система бронирования Sabre: общая характеристика.
18. Расширения и продукты системы Sabre.
19. Специфика локальных систем бронирования. Региональные системы бронирования.
20. Автоматизированные системы управления гостиницами: общая характеристика.
21. Система управления отелем «Эдельвейс».
22. Система управления гостиницей Epitome PMS.

23. Программа управления гостиницей «Синимекс: Гостиница».
24. Автоматизированная системы управления гостиницами «Русский отель».
25. Универсальная компьютерная система для автоматизации гостиниц, пансионатов и санаториев «Невский портье».
26. Fidelio V8 – новое поколение систем управления для гостиниц.
27. Система автоматизации работы службы приема и размещения гостей Fidelio Front Office.
28. Система управления гостиницей Shelter.
29. Системы автоматизации гостиниц на платформе 1С-рарус.
30. Системы автоматизации гостиниц KEI-HOTEL.

## Модуль 2. Организация деятельности структурных подразделений гостиничных предприятий: служба приема и размещения

### 1.1 Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКО-1. Способен планировать текущую деятельность служб (отделов) средства размещения | ПКО-1.2. Определяет круг задач, необходимые ресурсы для организации деятельности службы приема и размещения | ***Знать:***<br>– правила предоставления гостиничных услуг в РФ;<br>– функциональные обязанности персонала службы приема и размещения;<br>– технология обеспечение процесса регистрации гостя.<br>***Уметь:***<br>– работать с документацией по регистрации гостя;<br>– осуществлять процесс регистрации гостя.<br>***Владеть:***<br>– технологиями процесса регистрации гостя;<br>– приемами работы с документацией в процессе регистрации гостя;<br>– технологией ночного аудита. |

### 2. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **6/216** | **6/216** |
| **Контактная работа:** | **44** | **18** |
| Занятия лекционного типа | 16 | 6 |

| | | |
|---|---|---|
| Занятия семинарского типа | 34 | 12 |
| Консультация | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: *экзамен* | 36 | 9 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 128 | 187 |

## 3. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 3.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

*Очная форма обучения*

| **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | ***Лекции*** | ***Иные учебные занятия*** | ***Практические занятия*** | ***Семинарские занятия*** | ***Лабораторные работы*** | ***Иные занятия*** | |
| **1. Организация работы службы приема и размещения** | **6** | | **10** | | | | **39** |
| 1.1 Служба приема и размещения в гостевой цикле обслуживания | 2 | | | | | | 3 |
| 1.2 Состав службы приема и размещения | | | 2 | | | | 6 |
| 1.3 Квалификационные характеристики персонала службы приема и размещения | 2 | | | | | | 3 |
| 1.4 Профессиональный стандарт № 1080 «Работник по приему и размещению гостя»: основные трудовые функции работников | | | 2 | | | | 6 |
| 1.5 Организация работы линейного персонала службы приема и размещения | | | 2 | | | | 6 |
| 1.6 Организация рабочего места службы приема и размещения | 2 | | | | | | 3 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.7 Организация работы руководителя службы приема и размещения | | | 2 | | | | 6 |
| 1.8 Стандарты обслуживания при приеме гостя | | | 2 | | | | 6 |
| **2. Технологии обслуживания гостя** | **10** | | **24** | | | | **89** |
| 2.1 Встреча и прием гостя | | | 2 | | | | 6 |
| 2.2 Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. | 2 | | | | | | 3 |
| 2.3 Организация приема и размещения туристских групп и иностранных граждан | 2 | | | | | | 6 |
| 2.4 Особенности регистрации и заселения туристских групп | | | 2 | | | | 6 |
| 2.5 Особенности регистрации и заселения индивидуального гостя | | | 2 | | | | 6 |
| 2.6 Технологии проведения «ночного аудита» | 2 | | | | | | 3 |
| 2.7 Особенности регистрации и заселения иностранного гостя | | | 2 | | | | 6 |
| 2.8 Особенности регистрации и заселения VIP-гостя | | | 2 | | | | 6 |
| 2.9 Системы контроля доступа в помещения гостиницы | 2 | | | | | | 3 |
| 2.10 Организация проведения «ночного аудита» | | | 2 | | | | 6 |
| 2.11 Порядок работы с ключами | | | 2 | | | | 6 |
| 2.12 Порядок расчета оплаты за проживание | 2 | | | | | | 3 |
| 2.13 Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы | | | 2 | | | | 6 |
| 2.14 Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя | | | 2 | | | | 6 |
| 2.15 Оформление документов и порядок расчета за проживание | | | 2 | | | | 4 |
| 2.16 Порядок работы с пластиковыми картами | | | 2 | | | | 6 |
| 2.17 Технологии работы | | | 2 | | | | 6 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| при выезде гостя | | | | | | | |
| **ИТОГО** | **16** | | **34** | | | | **128** |

*Заочная форма обучения*

| **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | ***Лекции*** | ***Иные учебные занятия*** | ***Практические занятия*** | ***Семинарские занятия*** | ***Лабораторные работы*** | ***Иные занятия*** | |
| **1. Организация работы службы приема и размещения** | **2** | | **4** | | | | **61** |
| 1.1 Служба приема и размещения в гостевой цикле обслуживания | 2 | | | | | | 7 |
| 1.2 Состав службы приема и размещения | | | 2 | | | | 7 |
| 1.3 Квалификационные характеристики персонала службы приема и размещения | | | | | | | 8 |
| 1.4 Профессиональный стандарт № 1080 «Работник по приему и размещению гостя»: основные трудовые функции работников | | | | | | | 8 |
| 1.5 Организация работы линейного персонала службы приема и размещения | | | 2 | | | | 7 |
| 1.6 Организация рабочего места службы приема и размещения | | | | | | | 8 |
| 1.7 Организация работы руководителя службы приема и размещения | | | | | | | 8 |
| 1.8 Стандарты обслуживания при приеме гостя | | | | | | | 8 |
| **2. Технологии обслуживания гостя** | **4** | | **8** | | | | **126** |
| 2.1 Встреча и прием гостя | | | | | | | 7 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.2 Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер | 2 | | | | | | 8 |
| 2.3 Организация приема и размещения туристских групп и иностранных граждан | | | | | | | 8 |
| 2.4 Особенности регистрации и заселения туристских групп | | | 2 | | | | 8 |
| 2.5 Особенности регистрации и заселения индивидуального гостя | | | | | | | 8 |
| 2.6 Технологии проведения «ночного аудита» | | | | | | | 8 |
| 2.7 Особенности регистрации и заселения иностранного гостя | | | 2 | | | | 8 |
| 2.8 Особенности регистрации и заселения VIP-гостя | | | 2 | | | | 7 |
| 2.9 Системы контроля доступа в помещения гостиницы | 2 | | | | | | 8 |
| 2.10 Организация проведения «ночного аудита» | | | 2 | | | | 7 |
| 2.11 Порядок работы с ключами | | | | | | | 8 |
| 2.12 Порядок расчета оплаты за проживание | | | | | | | 8 |
| 2.13 Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы | | | | | | | 8 |
| 2.14 Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя | | | | | | | 8 |
| 2.15 Оформление документов и порядок расчета за проживание | | | | | | | 8 |
| 2.16 Порядок работы с пластиковыми картами | | | | | | | 8 |
| 2.17 Технологии работы при выезде гостя | | | | | | | 8 |
| **ИТОГО** | **6** | | **12** | | | | **187** |

## 3.2 Программа дисциплины, структурированная по разделам

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1. Организация работы службы приема и размещения** | | |

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Служба приема и размещения в гостевой цикле обслуживания | Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами. Требования «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» по приему и размещению в гостинице. |
| 2. | Состав службы приема и размещения | Состав персонала службы приема и размещения. Функциональные обязанности персонала службы приема и размещения. |
| 3. | Квалификационные характеристики персонала службы приема и размещения | ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» о требованиях к работникам службы приема и размещения. Квалификационные требования к составу работников службы приема и размещения. |
| 4. | Профессиональный стандарт № 1080 «Работник по приему и размещению гостя»: основные трудовые функции работников | Общее описание трудовых функций работников службы приема и размещения. Основные трудовые функции работников. |
| 5. | Организация работы линейного персонала службы приема и размещения | Front office и Back office службы приема и размещения. Технические средства для работы службы. |
| 6. | Организация рабочего места службы приема и размещения | Организация работы при встрече гостя. Работа персонала в холле гостиницы. Организация работы «за стойкой». |
| 7. | Организация работы руководителя службы приема и размещения | Характеристика основных трудовых действия по управлению деятельностью сотрудников службы приема и размещения в профессиональном стандарте №467 «Руководитель гостиничного комплекса (сети гостиниц)». Перечень необходимых умений и знаний. |
| 8. | Стандарты обслуживания при приеме гостя | Стандарт встречи гостя. Стандарт регистрации гостя. |
| **2. Технологии обслуживания гостя** | | |
| 9. | Встреча и прием гостя | Работа швейцара и носильщика. Процесс регистрации гостя. |
| 10. | Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер | Международная и отечественная классификация номеров. Условное обозначение тарифов проживания условий размещения. Статус гостя и подбор номера. |
| 11. | Организация приема и размещения туристских групп и иностранных граждан | Подготовка к заселению туристских групп. Особенности регистрации туристских групп. Регистрация иностранных граждан. |
| 12. | Особенности регистрации и заселения туристских групп | Предварительная подготовка к встрече туристской группы. Назначение номеров и выдача ключей. |
| 13. | Особенности регистрации и заселения индивидуального гостя | Порядок заселения «от стойки». Прямые продажи при заселении индивидуального гостя. |
| 14. | Технологии проведения «ночного аудита» | Задачи и функции ночного аудита. Системные процессы ночного аудита. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Автоматизированные системы ночного аудита. Процедуры ночного аудита. |
| 15. | Особенности регистрации и заселения иностранного гостя | Контроль визового режима. Постановка на миграционный учет. Ведение журнала регистрации иностранных гостей. |
| 16. | Особенности регистрации и заселения VIP-гостя | Классификация VIP-гостей. Подготовка к заезду VIP-гостя. Работа консьержа. Организация службы дворецких. |
| 15. | Системы контроля доступа в помещения гостиницы | Контроль доступа в гостиницу и организация работы службы безопасности. Системы гостиничных замков. |
| 16. | Организация проведения «ночного аудита» | Организация работы «ночного аудитора». Система отчетов по ночному аудиту. |
| 17. | Порядок работы с ключами | Системы управления замками. Типы ключей: индивидуальные, универсальные, запасные. Регистрация выдачи ключей. Порядок выдачи дубликата ключа-карточки. |
| 18. | Порядок расчета оплаты за проживание | Основные параметры расчета оплаты за проживание: расчетный час, почасовая оплата, ранний заезд и поздний выезд. Учет оплаты за предоставление дополнительных услуг. Процедуры возврата оплаты за проживание. |
| 19. | Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы | Камера хранения. Работа с кассовым аппаратом. Импринтер, сканер кредитных карт, POS-терминал |
| 20. | Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя | Освобождение номера. Контроль счетов. Быстрая выписка. Экспресс-оплата. |
| 21. | Оформление документов и порядок расчета за проживание | Виды расчетов за проживание. Порядок проведения операции оплаты по карте. Оформление счета гостя. Виды оплаты. |
| 22. | Порядок работы с пластиковыми картами | Идентификация карты. Определение подлинности карты. Порядок изъятия пластиковой карты. Действия кассира при изъятии карты. |
| 23. | Технологии работы при выезде гостя | Технологии проверки номера. Порядок выдачи багажа из камеры хранения и ценностей из сейфа. |

## 4. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

4.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Компетенция | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Организация работы службы приема и размещения | ПКО-1.1 | Тест 1 |
| 2. | Технологии обслуживания гостя | ПКО-1.1 | Тест 2 |

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

**Примерные тестовые задания:**

**Тест 1**

Поднос багажа гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения входит в должностные обязанности
а) швейцара;
б) консьержа;
в) подносчика багажа.
2. Оказание помощи гостям при выходе из автомобиля при заселении, проживании и выезде из гостиничного комплекса или иного средства размещения входит в должностные обязанности
а) швейцара;
б) консьержа;
в) подносчика багажа.
3. Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения входит в должностные обязанности
а) швейцара;
б) консьержа
в) подносчика багажа
4. Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату входит в должностные обязанности
а) администратора службы приема и размещения (портье);
б) консьержа;
в) старшего смены службы приема и размещения.
5. Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения входит в должностные обязанности
а) администратора службы приема и размещения (портье);
б) консьержа;
в) старшего смены службы приема и размещения.
6. Прием на хранение ценностей гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения входит в должностные обязанности
а) администратора службы приема и размещения (портье);

б) консьержа;
в) старшего смены службы приема и размещения.
7. Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте) входит в должностные обязанности
а) администратора службы приема и размещения (портье);
б) консьержа;
в) старшего смены службы приема и размещения.
8. Прием, хранение и контроль использования сотрудниками службы приема гостиничного комплекса или иного средства размещения материалов, техники и оборудования входит в должностные обязанности
а) администратора службы приема и размещения (портье);
б) консьержа;
в) старшего смены службы приема и размещения.
9. Хранение и выдача багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения входит в должностные обязанности
а) администратора службы приема и размещения (портье);
б) консьержа;
в) старшего смены службы приема и размещения.
10. Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения входит в должностные обязанности
а) администратора службы приема и размещения (портье);
б) консьержа;
в) старшего смены службы приема и размещения.
11. Проведение вводного и текущего инструктажа сотрудников службы приема входит в должностные обязанности
а) администратора службы приема и размещения (портье);
б) заместителя руководителя гостиницы;
в) старшего смены службы приема и размещения.
12. Подготовка отчетов по использованию сотрудниками приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения материалов и оборудования входит в должностные обязанности
а) администратора службы приема и размещения (портье);
б) заместителя руководителя гостиницы;
в) старшего смены службы приема и размещения
13. Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения входит в должностные обязанности
а) администратора службы приема и размещения (портье);
б) заместителя руководителя гостиницы;
в) старшего смены службы приема и размещения
14. Выдача зарегистрированным гостям ключей от гостиничного комплекса или иного средства размещения входит в должностные обязанности
а) администратора службы приема и размещения (портье);
б) консьержа;
в) старшего смены службы приема и размещения.

15. Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения входит в должностные обязанности
а) администратора службы приема и размещения (портье);
б) консьержа;
в) старшего смены службы приема и размещения.
16. Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, в музеи, на музыкальные и развлекательные мероприятия входит в должностные обязанности
а) администратора службы приема и размещения (портье);
б) консьержа;
в) старшего смены службы приема и размещения.
17. Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения входит в должностные обязанности
а) администратора службы приема и размещения (портье);
б) консьержа;
в) старшего смены службы приема и размещения.
18. Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале входит в должностные обязанности
а) руководителя службы приема и размещения;
б) заместителя руководителя гостиницы;
в) старшего смены службы приема и размещения.
19. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения входит в должностные обязанности
а) руководителя службы приема и размещения;
б) заместителя руководителя гостиницы;
в) старшего смены службы приема и размещения.
20. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения входит в должностные обязанности
а) руководителя службы приема и размещения;
б) заместителя руководителя гостиницы;
в) старшего смены службы приема и размещения.

**Тест 2**

1. Анкета, которую гости заполняют при регистрации, выполняет следующую функцию:
а) способствует проведению маркетинговых исследований
б) является договором между гостиницей и гостем
д) помогает повысить качество обслуживания гостей
г) выявляет потребность в дополнительных услугах
2. Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания, – это
а) туристская путевка
б) договор о реализации туристского продукта
д) ваучер
3. Номер (тип номера), который не следует предлагать для бронирования по заявке туристской фирмы для двух туристов, является ...

а) twin
б) dbl
д) lux
г) singl
4. Начиная с какой категории, в гостиницах обязательно должна предоставляться услуга «утренняя побудка»
а) 2*
б) 3*
д) 4*
г) во всех категориях гостиниц
5. Укажите действие администратора гостиницы, которое считается правильным, если гость предлагает оплату услуг произвести в иностранной валюте:
а) принять наличные средства в счет оплаты по курсу ЦБ плюс установленный процент
б) принять в евро, если на сайте стоимость была указана в евро
д) принять наличные средства не в счет оплаты услуг, а на время, как депозит (или залог)
г) предложить оплатить банковской картой, даже если гость хранит на ней денежные средства в иностранной валюте
6. Должностная позиция третьего квалификационного уровня, относящаяся к службе приема и размещения гостиницы, называется ...
а) подносчик багажа
б) консьерж
д) швейцар
7. Должностная позиция первого квалификационного уровня, относящаяся к службе приема и размещения гостиницы, называется ...
а) подносчик багажа
б) консьерж
д) портье
8. Должностная позиция третьего квалификационного уровня, относящаяся к службе приема и размещения гостиницы, называется ...
а) подносчик багажа
б) портье
д) швейцар
9. Должностная позиция четвертого квалификационного уровня, относящаяся к службе приема и размещения гостиницы, называется ...
а) старший смены службы приема и размещения
б) портье
д) консьерж

10. Должностная позиция первого квалификационного уровня, относящаяся к службе приема и размещения гостиницы, называется ...
а) швейцар
б) консьерж

д) портье
11. Ночной аудит – это
а) процедура проверки бухгалтерской отчетности
б) процедура подведения общих итогов работы гостиницы за день
д) ночной обход территории гостиницы
12. Специальный индекс DNS (Did Not Stay) присваивается гостью,
а) который покинул гостиницу, не заплатив за проживание
б) который зарегистрировался, но не остался в гостинице
д) который не заехал, но бронирование для него остается в силе
13. Специальный индекс DNA (Did Not Arrive) присваивается гостью,
а) который покинул гостиницу, не заплатив за проживание
б) который зарегистрировался, но не остался в гостинице
д) который не заехал, но бронирование для него остается в силе
14. При регистрации иностранный гость должен предъявить
а) паспорт, или другой документ, удостоверяющий его личность
б) миграционную карту
д) паспорт, или другой документ, удостоверяющий его личность, и миграционную карту
15. Терминами Front office – обозначается
а) помещение, расположенное за стойкой ресепшн, вне поля зрения гостей, где сотрудники службы приема и размещения могут заняться выполнением необходимой работы
б) стойка ресепшн, где происходит общение гостей с сотрудниками отеля
16. Терминами Back office – обозначается
а) помещение, расположенное за стойкой ресепшн, вне поля зрения гостей, где сотрудники службы приема и размещения могут заняться выполнением необходимой работы
б) стойка ресепшн, где происходит общение гостей с сотрудниками отеля
17. Термин Check-in означает
а) прибытие гостя в гостиницу (регистрация).
б) гость уезжает и оплачивает гостиницу (выписка).
д) гость может покинуть гостиницу не позднее этого времени
18. Термин Check-out означает
а) прибытие гостя в гостиницу (регистрация).
б) гость уезжает и оплачивает гостиницу (выписка).
д) гость может покинуть гостиницу не позднее этого времени
19. Термин Check-out time означает
а) прибытие гостя в гостиницу (регистрация).
б) гость уезжает и оплачивает гостиницу (выписка).
д) гость может покинуть гостиницу не позднее этого времени
20. Конкретный порядок оплаты за проживание устанавливается
а) в «Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853
б) в «Правилах проживания в гостинице», утверждаемых директором гостиницы

4.3 Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

1. Основные функции и состав персонала службы приема и размещения.
2. Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей» (утвержден приказом Минтруда России от 05.09.2017 г. № 659 н): общее описание трудовых функций.
3. Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей» (утвержден приказом Минтруда России от 05.09.2017 г. № 659 н): должности швейцар и носильщик.
4. Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей» (утвержден приказом Минтруда России от 05.09.2017 г. № 659 н): должность консьерж.
5. Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей» (утвержден приказом Минтруда России от 05.09.2017 г. № 659 н): должность портье.
6. Организация рабочего места службы приема и размещения.
7. Требования «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» по приему и размещению в гостинице.
8. Встреча и прием гостя.
9. Демонстрация и назначение номера: международная классификация гостиничных номеров.
10. Демонстрация и назначение номера: российская классификация гостиничных номеров.
11. Поселение в номер.
12. Категории VIP-гостей.
13. Особенности обслуживания VIP-гостей.
14. Организация приема и размещения туристских групп.
15. Особенности регистрации иностранных граждан.
16. Особенности учета по месту пребывания в гостиницах иностранных граждан.
17. Задачи и функции ночного аудита.
18. Системные процессов ночного аудита.
19. Автоматизированная система ночного аудита.
20. Процедура ночного аудита.
21. Системы контроля доступа в номера гостиницы.
22. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостя.
23. Порядок расчета оплаты за проживание.
24. Способы оплаты за проживание.
25. Оборудование кассового отделения гостиницы.
26. Порядок работы с пластиковыми картами: идентификация карты.
27. Порядок работы с пластиковыми картами: определение подлинности карты.
28. Порядок работы с пластиковыми картами: основные признаки поддельных международных карт.
29. Порядок проведения операции оплаты по карты.

30.Порядок работы с пластиковыми картами: отмена авторизации.
31.Порядок работы с пластиковыми картами: возврат покупки и порядок оформления кредитового слипа.
32.Порядок работы с пластиковыми картами: отчетность.
33.Порядок изъятия карты при незаконном ее использовании

**Модуль 3. Организация деятельности структурных подразделений гостиничных предприятий: службы хаускипинг**

**1.1 Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКО-1. Способен планировать текущую деятельность служб (отделов) средства размещения | ПКО-1.3 Определяет круг задач, необходимые ресурсы для организации деятельности служб хаускипинг | ***Знать:***<br>– Стандарты для персонала служб хаускипинг;<br>– функциональные обязанности персонала служб хаускипинг;<br>– технологии предоставления услуг при проживании гостя.<br>***Уметь:***<br>– организовать работу персонала служб хаускипинг;<br>– осуществлять процесс контроля качества работы персонала служб хаускипинг.<br>***Владеть:***<br>– приемами организации работы горничных;<br>– приемами работы с отчетной документацией о работе служб хаускипинг;<br>– оценивать наличие запасов средств и материалов для уборки. |

**2. Объем дисциплины**

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **5/180** | **5/180** |
| **Контактная работа:** | **44** | **18** |
| Занятия лекционного типа | 14 | 6 |
| Занятия семинарского типа | 30 | 12 |
| Консультация | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: *экзамен* | 36 | 9 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 98 | 151 |

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

**3.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы**

*Очная форма обучения*

| Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Контактная работа | | | | | | СР |
| | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1. Организация работы служб хаускипинг** | **8** | | **16** | | | | **52** |
| 1.1 Службы хаускипинг в структуре гостиничного предприятия | 2 | | | | | | 3 |
| 1.2 Организационная структура службы хаускипинг | | | 2 | | | | 5 |
| 1.3 Служебные обязанности персонала служб хаускипинг | | | 2 | | | | 5 |
| 1.4 Инструментарий служб хаускипинг | 2 | | | | | | 3 |
| 1.5 Профессиональный стандарт № 1079 «Горничная» | | | 2 | | | | 5 |
| 1.6 Безопасность и организация хранения личных вещей гостя. Стандарт «забытые вещи» | | | 2 | | | | 5 |
| 1.7 Автоматизация работы служб хаускипинг | 2 | | | | | | 3 |
| 1.8 Инвентарь, оборудование и средства уборки | | | 2 | | | | 5 |
| 1.9 Организация обслуживания VIP-гостей | | | 2 | | | | 5 |
| 1.10 Мини-бар в номере гостиницы: организация работы | 2 | | | | | | 3 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.11 Организация работы прачечной и химчистки | | | 2 | | | | 5 |
| 1.12 Организация предоставления дополнительных услуг в номер | | | 2 | | | | 5 |
| **2. Технологии предоставления услуг в процессе проживания** | **6** | | **14** | | | | **46** |
| 2.1 Организация контроля качества работы персонала службы хаускипинг | 2 | | | | | | 3 |
| 2.2 Виды и технологии уборки гостевых номеров | | | 2 | | | | 5 |
| 2.3 Технология уборки половых покрытий | | | 2 | | | | 5 |
| 2.4 Инновации в работе службы хаускипинг: технические новинки и средства уборки | 2 | | | | | | 3 |
| 2.5 Технология уборки каменных полов | | | 2 | | | | 5 |
| 2.6 Технологии уборки полов с покрытием из линолеума, ламината и керамической плитки | | | 2 | | | | 5 |
| 2.7 Экологические тренды в работе службы хаускипинг | 2 | | | | | | 3 |
| 2.8 Технологии ухода за территорией отеля | | | 2 | | | | 6 |
| 2.9 Организация ведения листов заданий и проверочных листов | | | 2 | | | | 5 |
| 2.10 Хаускипинг на условиях аутсорсинга | | | 2 | | | | 6 |
| **ИТОГО** | **14** | | **30** | | | | **98** |

*Заочная форма обучения*

| | **Виды учебной работы (в часах)** | | |
|---|---|---|---|
| | **Контактная работа** | | **СР** |
| | **Занятия лекционного типа** | **Занятия семинарского типа** | |

| Раздел/тема | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1. Организация работы служб хаускипинг** | **4** | | **6** | | | | **80** |
| 1.1 Службы хаускипинг в структуре гостиничного предприятия | 2 | | | | | | 3 |
| 1.2 Организационная структура службы хаускипинг | | | 2 | | | | 7 |
| 1.3 Служебные обязанности персонала служб хаускипинг | | | | | | | 7 |
| 1.4 Инструментарий служб хаускипинг | | | | | | | 8 |
| 1.5 Профессиональный стандарт № 1079 «Горничная» | | | 2 | | | | 7 |
| 1.6 Безопасность и организация хранения личных вещей гостя. Стандарт «забытые вещи» | | | | | | | 8 |
| 1.7 Автоматизация работы служб хаускипинг | 2 | | | | | | 3 |
| 1.8 Инвентарь, оборудование и средства уборки | | | 2 | | | | 7 |
| 1.9 Организация обслуживания VIP-гостей | | | | | | | 7 |
| 1.10 Мини-бар в номере гостиницы: организация работы | | | | | | | 8 |
| 1.11 Организация работы прачечной и химчистки | | | | | | | 8 |
| 1.12 Организация предоставления дополнительных услуг в номер | | | | | | | 7 |
| **2. Технологии предоставления услуг в процессе проживания** | **2** | | **6** | | | | **71** |
| 2.1 Организация контроля качества работы персонала службы хаускипинг | 2 | | | | | | 3 |
| 2.2 Виды и технологии уборки гостевых номеров | | | 2 | | | | 7 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.3 Технология уборки половых покрытий | | | | | | | 8 |
| 2.4 Инновации в работе службы хаускипинг: технические новинки и средства уборки | | | 2 | | | | 7 |
| 2.5 Технология уборки каменных полов | | | | | | | 7 |
| 2.6 Технологии уборки полов с покрытием из линолеума, ламината и керамической плитки | | | | | | | 8 |
| 2.7 Экологические тренды в работе службы хаускипинг | | | 2 | | | | 7 |
| 2.8 Технологии ухода за территорией отеля | | | | | | | 8 |
| 2.9 Организация ведения листов заданий и проверочных листов | | | | | | | 8 |
| 2.10 Хаускипинг на условиях аутсорсинга | | | | | | | 8 |
| **ИТОГО** | **14** | | **30** | | | | **98** |

## 3.2 Программа дисциплины, структурированная по разделам

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1. Организация работы служб хаускипинг** | | |
| 1. | Службы хаускипинг в структуре гостиничного предприятия | Понятие «хаускипинг». Основные службы хаускипинг. Взаимодействие между службами хаускипинг. |
| 2. | Организационная структура службы хаускипинг | Типовая структура службы хаускипинг. Персонал по уборке номеров и других помещений гостиницы. Вспомогательные службы. |
| 3. | Служебные обязанности персонала служб хаускипинг | Нормативы для сотрудников служб и стандарты работы. Организация обучения персонала. Функциональные обязанности работников. |
| 4. | Инструментарий служб хаускипинг | Инвентарь и оборудование для уборки. Средства уборки. Организация хранения инвентаря. |
| 5. | Профессиональный стандарт № 1079 «Горничная» | Квалификационные уровни работников. Основные трудовые функции. Знания и умения работников. Условия допуска к работе. |
| 6. | Безопасность и организация хранения личных вещей гостя. Стандарт «забытые вещи» | Организация безопасности проживания. Правила пользования ключами. Правила «найденные и забытые вещи». |
| 7. | Автоматизация работы служб хаускипинг | Подготовка номерного фонда к эксплуатации. Автоматизация работы |

| | | |
|---|---|---|
| | | хаускипинг на примере PMS Intellect Style |
| 8. | Инвентарь, оборудование и средства уборки горничной. | Тележка горничной. Правила комплектации тележки. |
| 9. | Организация обслуживания VIP-гостей | Категории VIP-гостей. Уборка номеров VIP-гостей. Комплектация номера VIP-гостей. |
| 10. | Мини-бар в номере гостиницы: организация работы | Мини-бар в номере гостиницы: нормативные требования. Востребованность услуги мини-баров. Пополнение мини-бара. |
| 11. | Организация работы прачечной и химчистки | Организация работы прачечной. Организация процесса стирка и глажки постельного белья. Предоставление услуг прачечной и химчистки гостю. |
| 12. | Организация предоставления дополнительных услуг в номер | Дополнительный сервис для гостей. Room-сервис. Вечерний сервис. |
| **2. Технологии предоставления услуг в процессе проживания** | | |
| 13. | Организация контроля качества работы персонала службы хаускипинг | Контроль качества уборки номеров. Контроль качества уборки гостевых и служебных зон. |
| 14. | Виды и технологии уборки гостевых номеров | Виды уборки номеров: в процессе проживания, после выезда гостя, забронированных номеров, экспресс-уборка, генеральная уборка. Порядок уборки номера. |
| 15. | Технология уборки половых покрытий | Организация грязезащиты в гостинице. Ковровые покрытия: типы и свойства. Технологии уборки ковровых покрытий. |
| 16. | Инновации в работе службы хаускипинг: технические новинки и средства уборки | Понятие «инновация», классификация инноваций. Продуктовые инновации в службах хаускипинг. Технологические инновации в службах хаускипинг. |
| 15. | Технология уборки каменных полов | Технологии уборки мраморных полов. Особенности уборки гранитных полов. |
| 16. | Технологии уборки полов с покрытием из линолеума, ламината и керамической плитки | Особенности ухода за покрытиями из линолеума, ламината и керамической плитки. Инвентарь для уборки. |
| 17. | Экологические тренды в работе службы хаускипинг | Использование экологически безопасных материалов и средств ухода. Экономия воды и раздельный сбор отходов. Экономия электроэнергии. |
| 18. | Технологии ухода за территорией отеля | Озеленение территории отеля. Уход за газона. Разбивка топиарного сада и технологии ухода за ним. |
| 19. | Организация ведения листов заданий и проверочных листов | Листы заданий для номерного фонда. Унифицированные проверочные листы. |
| 20. | Хаускипинг на условиях аутсорсинга | Аутсорсинговые компании для отельного хаускипинга: пример компании «Аготель». Клининговые компании. |

## 4. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

4.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Компетенция | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Организация работы служб хаускипинг | ПКО-1.3 | Тест 1 |
| 2. | Технологии предоставления услуг в процессе проживания | ПКО-1.3 | Тест 2 |

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

**Примерные тестовые задания:**

**Тест 1**

1. Хаускипинг гостиницы включает, как правило, следующие службы:
*а*) обслуживания номерного фонда
*б*) уборки служебных помещений и прилегающих территорий
в) приема и размещения
*г*) прачечной-химчистки
2. Служба хаускипинг работает в тесном контакте со следующими службами:
*а*) служба приема и размещения
*б*) инженерно-техническая служба
*в*) служба безопасности
*г*) служба питания и напитков
д) маркетинговая служба
е) финансовая служба
3. Уборка и хозяйственное обслуживание гостевых номеров, контроль и пополнение расходных материалов в номерах белье, шампунь, мыло, мин. вода и т.п.), определение статуса номеров (чистый, грязный, на ремонте) входит в функциональные обязанности:
а) уборщика служебных помещений
*б*) горничной
в) супервайзера - инспектора на этаже
г) супервайзера прачечной

4. Оперативный контроль и управление персоналом, контроль за работой оборудования и расходом моющих средств, ведение учета поступления и выдачи белья входит в функциональные обязанности:
а) уборщика служебных помещений
б) горничной
в) супервайзера - инспектора на этаже
*г*) супервайзера прачечной
5. Контроль качества уборки номеров горничными и помещений уборщиками, составление отчетов о состоянии и статусе номеров, занесение данных в информационную систему отеля, оперативное руководство подчиненными входит в функциональные обязанности:
а) уборщик служебных помещений
б) горничной
*в*) супервайзера - инспектора на этаже
г) супервайзера прачечной
6. Уборка и хозяйственное обслуживание общественных помещений, коридоров на этажах, лифтовых холлов, офисных помещений, транспортировка грязного/чистого белья, расходных материалов и т.п. со склада, бельевых входит в функциональные обязанности:
*а*) уборщика служебных помещений
б) горничной
в) супервайзера - инспектора на этаже
г) супервайзера прачечной
7. Осуществление операций по чистке, стирке, глажке и ремонту белья, одежды и униформы, эксплуатация технического оборудования входит в функциональные обязанности:
*а*) работника прачечной
б) горничной
в) супервайзера - инспектора на этаже
г) супервайзера прачечной
8. Из ниже перечисленных видов уборок за дополнительную плату производится:
а) ежедневная текущая уборка
б) уборка после выезда гостя
*в*) промежуточная или экспресс-уборка
г) уборка забронированных номеров
9. Получив чек-лист работы, горничная в первую очередь начинает убирать:
*а*) забронированные номера
б) номера, освободившиеся после отъезда гостя
в) занятые номера
г) номера, находящиеся на генеральной уборке
10. По графику работы горничной во вторую очередь убираться:
а) забронированные номера
*б*) номера, освободившиеся после отъезда гостя
в) занятые номера
г) номера, находящиеся на генеральной уборке

11. По графику работы горничной в третью очередь убираться:
а) забронированные номера
б) номера, освободившиеся после отъезда гостя
*в*) занятые номера
г) номера, находящиеся на генеральной уборке
12. Генеральная уборка гостиничного номера проводится с периодичностью:
а) один раз на каждые 3-5 дней
*б*) один раз на каждые 7-10 дней
в) один раз на каждые 12-15 дней
г) один раз на каждые 20-30 дней
13. Процесс текущей уборки номера горничной состоит из:
*а*) проветривания помещения
*б*) уборки и мытья посуды
*в*) уборки кроватей, тумбочки, стола
*г*) удаления пыли
*д*) уборки санитарного узла
е) пополнения мини-бара
14. В генеральную уборку номера, помимо ежедневно проводимых работ, входит:
*а*) чистка вентиляционных решеток
*б*) удаление пыли со стен и потолков
*в*) мойка окон и дверей
г) замена напольного покрытия
15. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, услуга «вечерняя подготовка номера» обязательна в гостинице категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
*е*) пять звёзд
16. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, смена постельного белья 1 раз в пять дней обязательна в гостинице категории:
*а*) без звезды
*б*) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
е) пять звёзд
17. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля

2019 г. № 158, смена постельного белья 1 раз в три дня обязательна в гостинице категории:
а) без звезды
б) одна звезда
*в)* две звезды
*г*) три звезды
д) четыре звезды
е) пять звёзд
18. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, смена постельного белья 1 раз в два дня обязательна в гостинице категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
*д*) четыре звезды
е) пять звёзд
19. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, ежедневная смена постельного белья обязательна в гостинице категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
*е*) пять звёзд
20. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, смена полотенец 1 раз в три дня обязательна в гостинице категории:
*а*) без звезды
*б*) одна звезда
*в)* две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
е) пять звёзд
21. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, ежедневная смена полотенец обязательна в гостинице категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
*г*) три звезды
*д*) четыре звезды

*е*) пять звёзд
22. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, обслуживание питанием в номере (Room-сервис) в часы завтрака обязательно в гостинице категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
*г*) три звезды
д) четыре звезды
е) пять звёзд
23. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, круглосуточное обслуживание питанием в номере (Room-сервис) обязательно в гостинице категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звёзд
24. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, включение меню рум-сервиса в комплектацию номеров обязательно в гостинице категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
*г*) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звёзд
25. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, предоставление услуги «стирка» с исполнением в течение суток обязательно для гостиниц категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
*г*) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звёзд
26. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, предоставление услуги «стирка» с экспресс-обслуживанием обязательно для гостиниц категории:
а) без звезды

б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
*е*) пять звёзд
27. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, предоставление услуги «глажение» с исполнением в течение 1 часа обязательно для гостиниц категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звёзд
28. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, предоставление утюга, гладильной доски обязательно для гостиниц категории:
*а*) без звезды
*б*) одна звезда
*в)* две звезды
*г*) три звезды
д) четыре звезды
е) пять звёзд
29. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, предоставление услуг химчистки с экспресс-обслуживанием обязательно для гостиниц категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
г) три звезды
д) четыре звезды
*е*) пять звёзд
30. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, предоставление услуг химчистки с исполнением в течение суток обязательно для гостиниц категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
*г*) три звезды
*д*) четыре звезды
*е*) пять звёзд

**Тест 2**

31. Согласно требованиям Приложения 5 к Положению о классификации гостиниц, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, услуга «мини-бар или мини-холодильник» обязательно в номерах высшей и первой категории (стандарт) для гостиниц категории:
а) без звезды
б) одна звезда
в*)* две звезды
*г*) три звезды (количество номеров более 50)
*д*) четыре звезды
*е*) пять звёзд
32. Услуга «мини-бар в номере» наиболее востребована гостями:
а) привокзальных гостиниц
*б*) курортных отелей
*в)* загородных отелей
*г*) мотелей
33. Наполнение мини-бара в номере гостиницы производится:
*а*) непосредственно перед заездом гостя
б) сразу после выезда гостя
34. Трехступенчатый режим ухода за коврами и ковровыми покрытиями в гостинице включает в себя:
*а*) ежедневное удаление стандартной грязи и мусора пылесосом
*б*) промежуточная очистка инкапсуляции
*в)* периодическая глубокая экстракционная очистка
г) выведение пятен с помощью растворителей
35. Ежедневная уборка главного вестибюля гостиницы включает в себя:
*а*) влажную протирку пола холла и прилегающих лестниц
*б*) протирку пыли на декоративных решетках
*в)* опустошение и чистка пепельниц
*г*) удаление пыли с настенных репродукций, скульптур, искусственных растений
*д*) полировка деревянных и стеклянных поверхностей
е) замена гардин на окнах
36. Генеральная уборка служебных помещений, туалетов и душевых проводится:
а) в дневное время
*б*) в ночное время
37. Уборка административных помещений (офисов) гостиницы проводится по следующей схеме:
*а*) ежедневная уборка полов и открытых поверхностей, сбор мусора
*б*) в нерабочие для офисов дни тщательная уборка
*в)* не реже 1 раза в месяц проводится тщательная очистка «скрытых» для повседневной уборки мест
г) 1 раз в квартал проводится внутренняя очистка компьютерной техники
38. Следующее описание режимов уборки «Непрерывные работы в течение дня: по мере образования загрязнений протирается пол, очищаются от пыли и

других загрязнений все столы, ставятся на место стулья, раскладываются подушки на мягкой мебели» характерно для уборки:
а) лифтов, лестниц, коридоров
*б*) мест общественного пользования в гостинице: лобби, холл
в) ресторана, бара, конференц-зала
г) служебных помещений
39. Следующее описание режимов уборки «Полноценная уборка проходит ночью, когда отсутствуют посетители, с пола поднимаются все стулья, моются полы, выносится мусор в каждом из помещений, тщательная очистка от загрязнений и пыли» характерно для уборки:
а) лифов, лестниц, коридоров
б) мест общественного пользования в гостинице: лобби, холл
*в*) ресторана, бара, конференц-зала
г) служебных помещений
40. Следующее описание режимов уборки «Уборка проходит днем, когда меньше людей: протираются стены, ручки, кнопки, зеркала (сначала влажная уборка, затем - насухо), моются лестницы, вытираются поручни, подоконники, стены в коридорах, по мере загрязнения происходит очистка от пыли» характерно для уборки:
*а*) лифтов, лестниц, коридоров
б) мест общественного пользования в гостинице: лобби, холл
в) ресторана, бара, конференц-зала
г) служебных помещений
41. Следующее описание режимов уборки «Уборка проводится по вечерам, когда нет персонала: в офисах моются полы, протираются окна, выносится мусор, поверхности очищаются от пыли» характерно для уборки:
а) лифов, лестниц, коридоров
б) мест общественного пользования в гостинице: лобби, холл
в) ресторана, бара, конференц-зала
*г*) служебных помещений
42. К категории гостей VIP I (класс «А») относятся:
а) всемирно известные деятели искусств, директора и руководящие работники крупнейших международных компаний, члены правительств
*б*) главы государств, коронованные особы, президенты крупнейших международных компаний
в) клиенты, прожившие в гостинице свыше 100 дней в течение предыдущего года на момент заезда, клиенты, прожившие в гостинице свыше 30 дней одновременно
г) корпоративные клиенты
43. К категории гостей VIP II (класс «В») относятся:
*а*) всемирно известные деятели искусств, директора и руководящие работники крупнейших международных компаний, члены правительств
б) главы государств, коронованные особы, президенты крупнейших международных компаний

в) клиенты, прожившие в гостинице свыше 100 дней в течение предыдущего года на момент заезда, клиенты, прожившие в гостинице свыше 30 дней одновременно
г) корпоративные клиенты
44. К категории гостей VIP III (класс «С») относятся:
а) всемирно известные деятели искусств, директора и руководящие работники крупнейших международных компаний, члены правительств
б) главы государств, коронованные особы, президенты крупнейших международных компаний
*в*) клиенты, прожившие в гостинице свыше 100 дней в течение предыдущего года на момент заезда, клиенты, прожившие в гостинице свыше 30 дней одновременно
г) корпоративные клиенты
45. Привилегия в виде доставки бутылки отечественного шампанского, вазы с фруктами и канапе с икрой в номер в день заезда, доставка в номер вазы с кондитерскими изделиями, чая, кофе во время проживания предназначена для категории гостей:
*а*) VIP I (класс «А»)
б) VIP II (класс «В»)
в) VIP III (класс «С»)
г) постоянный гость
46. Привилегия в виде доставки вазы с фруктами в номер в день заезда предназначена для категории гостей:
а) VIP I (класс «А»)
б) VIP II (класс «В»)
*в*) VIP III (класс «С»)
г) постоянный гость
47. Привилегия в виде доставки бутылки отечественного шампанского и вазы с фруктами в номер в день заезда предназначена для категории гостей:
а) VIP I (класс «А»)
*б*) VIP II (класс «В»)
в) VIP III (класс «С»)
г) постоянный гость
48. Сюрприз в виде фирменной открытки в номер в день заезда предназначен для категории гостей:
а) VIP I (класс «А»)
б) VIP II (класс «В»)
в) VIP III (класс «С»)
*г*) постоянный гость
49. Автоматизация работы служб хаускипинг в рамках системы Intellect Style направлена на оптимизацию:
*а*) распределения работ между горничными
*б*) учета белья на этажах, складах и в прачечных
в) составления отчетности для руководства гостиницы
*г*) работы диспетчерской службы, принимающей заявки на ремонт

50. Автоматизация работы горничных в рамках системы Intellect Style направлена на решение таких задач как:
*а*) ведение табеля работы
*б*) оптимизация графика уборок
*в*) формирование наряд-заданий на уборку
г) составление графика отпусков
51. Автоматизация работы бельевого склада в рамках системы Intellect Style осуществляется на уровне контроля:
*а*) за движением грязного и чистого белья
*б*) за внешним приходом белья и его списанием
*в*) за перемещением белья между складами и этажа
г) за процессом сортировки белья
52. Для процесса автоматизации работы служб хаускипинг в системе Intellect Style предназначены специальные программные модули:
*а*) «Горничные»
*б*) «Диспетчерская служба»
*в*) «Бельевой склад»
г) «Портье»
53. Интерактивное телевидение в гостиничных номерах является примером внедрения:
а) технологической инновации
*б*) продуктовой инновации
в) сервисной инновации
г) концептуальной инновации
54. Передача объема работ по генеральной уборке номеров на условиях аутсортинга клининговой компании является примером внедрения:
а) технологической инновации
*б*) управленческой инновации
в) сервисной инновации
г) концептуальной инновации
55. Озеленение территории отеля с разбивкой топиарного сада является примером внедрения:
а) технологической инновации
б) продуктовой инновации
в) сервисной инновации
*г*) концептуальной инновации
56. Оборудование номеров корпусной мебелью является примером внедрения:
а) технологической инновации
*б*) продуктовой инновации
в) сервисной инновации
г) концептуальной инновации
57. Использование в отелях сети Marriott приложения HotSOS Housekeeping, является примером внедрения:
*а*) технологической инновации
б) продуктовой инновации
в) сервисной инновации

г) концептуальной инновации
58. Проект номеров SMART, разработанный отечественным гостиничным оператором AZIMUT Hotels для реновации отелей, является примером внедрения:
а) технологической инновации
б) продуктовой инновации
в) сервисной инновации
*г*) концептуальной инновации
59. Использование в гостинице «Кодекса внешнего вида и поведения горничной» является примером внедрения:
а) технологической инновации
б) продуктовой инновации
*в*) сервисной инновации
г) концептуальной инновации
60. Оборудование номеров кроватями бокс-спринг является примером внедрения:
а) технологической инновации
*б*) продуктовой инновации
в) сервисной инновации
г) концептуальной инновации

4.3 Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины
1. Понятие «хаускипинг».
2. Службы хаускипинг в структуре гостиничного предприятия.
3. Организационная структура службы хаускипинг.
4. Персонал служб хаускипинг: требования к внешнему виду.
5. Персонал служб хаускипинг: требования по соблюдению личной гигиены.
6. Персонал служб хаускипинг: требования по технике безопасности и пожарной безопасности.
7. Персонал служб хаускипинг: требования по соблюдению стандартов поведения.
8. Стандарты для персонала службы хаускипинг: телефонный этикет.
9. Стандарты для персонала службы хаускипинг: ведение журнала забытых вещей.
10. Стандарты для персонала службы хаускипинг: дополнительный сервис для гостей.
11. Стандарты для персонала службы хаускипинг: обеспечение безопасности гостя.
12. Стандарты для персонала службы хаускипинг: правила пользования ключами.
13. Стандарты для персонала службы хаускипинг: действия при нанесении ущерба имуществу отеля.
14. Виды уборки гостевых номеров.
15. Порядок уборки номеров.
16. Технология уборки номера в процессе проживания гостя.

17.Технология уборки номера после выезда гостя.
18.Уборка забронированного номера: особенности проведения.
19.Экспресс-уборка номера: особенности проведения.
20.Особенности уборки номеров VIP-гостей.
21.Технология генеральной уборки номера.
22.Оборудование и средства уборки номера.
23.Тележка горничной. Правила комплектации тележки.
24.Стандартная комплектация гостевых номеров.
25.Дополнительная комплектация гостевых номеров.
26.Оборот белья в гостинице.
27.Организация работы поэтажной бельевой.
28.Организация системы допуска в номер. Правила пользования ключами.
29.Организация хранения личных вещей гостя.
30.Правила «найденные и забытые вещи».
31.Организация обслуживания VIP-гостей.
32.Обеспечение безопасности гостя в номере.
33.Организация грязезащиты в гостинице.
34.Организация уборки общественных и служебных помещений.
35.Технологии уборки общественных и служебных помещений гостиницы.
36.Ковровые покрытия в гостинице: типы и свойства.
37.Технологии уборки ковровых покрытий.
38.Технологии уборки гранитных полов.
39.Технологии уборки мраморных полов.
40.Технологии уборки паркетных полов.
41.Особенности ухода за покрытиями из линолеума.
42.Особенности ухода за покрытиями из ламината.
43.Мини-бар в номере гостиницы: нормативные требования.
44.Мини-бар в номере гостиницы: организация работы.
45.Комплектация мини-бара в номере.
46.Организация работы химчистки.
47.Организация работы прачечной.
48.Дополнительные услуги прачечной.
49.Дополнительные услуги химчистки.
50.Организация дополнительного сервиса для гостей.
51.Вечерний сервис: нормативные требования.
52.АСУ гостиницы и автоматизация работы службы хаускипинг.
53.Инновации в работе службы хаускипинг: технические новинки.
54.Инновации в работе службы хаускипинг: средства уборки.
55.Экологические тренды в работе службы хаускипинг.
56.Контроль качества работы служб хаускипинг.
57.Организация контроля качества уборки номера.
58.Хаускипинг на условиях аутсорсинга.
59.ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»: основное содержание.
60.Профессиональный стандарт «Горничная»: характеристика обобщенных трудовых функций.

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины


1. Астахова, Ю. Г. Гостиничное дело : учебное пособие для студентов всех форм обучения направления 43.03.02 «Туризм» / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. – Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022. – 65 с. – ISBN 978-5-00175-098-7. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/120895.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/102280.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 165 с. – ISBN 978-5-4497-0797-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/99991.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
4. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. – Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. – 192 с. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/97791.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
5. Гостиничное дело : практикум / составители О. Г. Шамраева, Т. М. Белимова. – Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016. – 55 с. – ISBN 978-5-7014-0723-5. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/80544.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
6. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. – Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. – 156 с. – ISBN 978-5-7638-3948-7. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/84355. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.


Журналы:


1. Сервис plus. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. – Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Сервис в России и за рубежом. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Гостиничное дело. Издательский дом «Панорама». – Текст : электронный. – URL: https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей

*Интернет-ресурсы:*

Портал гостиничного бизнеса Prohotel. – URL: http://prohotel.ru/. – Режим доступа: свободный.

Электронный журнал «Современный отель». – URL : http://www.hotelexecutive.ru/. – Режим доступа: свободный.

**7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks (http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

**8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» университет располагает аудиториями 1-01 1-06, 1-09, 1-11 (третий учебный корпус), оснащенными наглядными иллюстративными материалами по данному направлению, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГООБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ 5ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
АХМАТА АБДУЛХАМИДОВИЧА КАДЫРОВА»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Организация деятельности структурных подразделений предприятий питания»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

Грозный, 2021

**Мирошниченко П. Н.** Рабочая программа учебной дисциплины «Организация деятельности структурных подразделений предприятий питания». – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2020.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514 (с последующими изменениями), с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А.Кадырова», 2021

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** – освоение системы организационного взаимодействия структурных подразделений предприятий питания, ознакомление с функциями персонала предприятий питания, с технологиями предоставления услуг питания.

**Задачи дисциплины:**

1. В ходе изучения дисциплины обучающиеся должны получить комплекс знаний:

– об организационной структуре предприятий питания;

– об организации деятельности структурных подразделений предприятий питания;

– о ресурсном обеспечении деятельности структурных подразделений предприятий питания;

– об используемых технологиях обслуживания в предприятиях питания;

– о требованиях к персоналу структурных подразделений предприятий питания;

– об инновационных направлениях в деятельности структурных подразделений предприятий питания.

3. В результате освоения дисциплины обучающие должны приобрести навыки:

– работы с документацией структурных подразделений предприятий питания;

– организации технологических процессов в предприятиях питания;

– организации работы персонала структурных подразделений предприятий питания.

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

В процессе освоения дисциплины «Организация деятельности структурных подразделений предприятий питания» формируются следующие компетенции:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код и наименование |
|---|---|---|
| Профессиональные компетенции | Обязательные профессиональные компетенции | ПКО-2. Способен планировать текущую деятельность служб (отделов) предприятия питания |

## Модуль 1. Организация деятельности структурных подразделений предприятий питания: организация производства

### 1.1 Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКО-2. Способен планировать текущую деятельность служб (отделов) предприятия питания | ПКО-2.1 Осуществляет взаимодействие между структурными подразделения предприятия питания | ***Знать:***<br>– нормативно-правовые документы, регулирующие предоставление услуг на предприятиях питания;<br>– основные элементы производственной инфраструктуры предприятий питания;<br>– санитарно-гигиенические требования к персоналу предприятий питания.<br>***Уметь:***<br>– определять соответствие помещений предприятий питания нормативным требованиям;<br>– определять правильность составления технологической документации на продукцию общественного питания.<br>***Владеть:***<br>– приемами подбора и расстановки кадров в предприятии питания;<br>– приемами установления номенклатуру услуг предприятий общественного питания. |

## 2. Объем дисциплины

| *Виды учебной работы* | *Формы обучения* | |
|---|---|---|
| | *очная* | *заочная* |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **4/144** | **4/144** |
| **Контактная работа:** | **32** | **8** |
| Занятия лекционного типа | 16 | 4 |
| Занятия семинарского типа | 16 | 4 |
| Консультация | | |
| Промежуточная аттестация: *зачет* | | 4 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 112 | 132 |

## 3. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 3.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

*Очная форма обучения*

| | **Виды учебной работы (в часах)** |
|---|---|

| Раздел/тема | Контактная работа | | | | | | СР |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1. Организация работы предприятий питания** | **10** | | **8** | | | | **60** |
| 1.1 Современное состояние и перспективы развития общественного питания | 2 | | | | | | 4 |
| 1.2 Типы и классы предприятий питания | | | 2 | | | | 10 |
| 1.3 Принципы размещения сети предприятий общественного питания | 2 | | | | | | 4 |
| 1.4 Номенклатура услуг предприятий общественного питания | | | 2 | | | | 10 |
| 1.5 Производственная инфраструктура предприятия питания: понятие, назначение, основные элементы и принципы создания | 2 | | | | | | 4 |
| 1.6 Поцеховая организация производства предприятий общественного питания | | | 2 | | | | 10 |
| 1.7 Виды и назначение торговых помещений | 2 | | | | | | 4 |
| 1.8 Санитарно-гигиенические основы деятельности предприятий питания | | | 2 | | | | 10 |
| 1.9 Технологическая документация на продукцию общественного питания | 2 | | | | | | 4 |
| **2. Организация работы персонала предприятий питания** | **6** | | **8** | | | | **52** |
| 2.1 Организация и | | | 2 | | | | 10 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| нормирование труда на предприятиях питания | | | | | | | |
| 2.2 Организация рабочих мест | | | 2 | | | | 10 |
| 2.3 Проблема качества и безопасности продукции общественного питания | 2 | | | | | | 4 |
| 2.4 Санитарно-гигиенические требования к персоналу предприятий питания | | | 2 | | | | 10 |
| 2.5 Профессиональные стандарты в общественном питании | 2 | | | | | | 4 |
| 2.6 Требования в к персоналу в соответствии с ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». | | | 2 | | | | 10 |
| 2.7 Подбор и расстановка кадров в предприятии питания | 2 | | | | | | 4 |
| **ИТОГО** | **16** | | **16** | | | | **112** |

*Заочная форма обучения*

| **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | ***Лекции*** | ***Иные учебные занятия*** | ***Практические занятия*** | ***Семинарские занятия*** | ***Лабораторные работы*** | ***Иные занятия*** | |
| **1. Организация работы предприятий питания** | **2** | | **2** | | | | **84** |
| 1.1 Современное состояние и перспективы развития общественного питания | | | | | | | 10 |
| 1.2 Типы и классы предприятий питания | | | 2 | | | | 10 |
| 1.3 Принципы размещения сети предприятий общественного питания | | | | | | | 10 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.4 Номенклатура услуг предприятий общественного питания | | | | | | | 10 |
| 1.5 Производственная инфраструктура предприятия питания: понятие, назначение, основные элементы и принципы создания | | | | | | | 10 |
| 1.6 Поцеховая организация производства предприятий общественного питания | | | | | | | 10 |
| 1.7 Виды и назначение торговых помещений | 2 | | | | | | 4 |
| 1.8 Санитарно-гигиенические основы деятельности предприятий питания | | | | | | | 8 |
| 1.9 Технологическая документация на продукцию общественного питания | | | | | | | 8 |
| **2. Организация работы персонала предприятий питания** | **2** | | **2** | | | | **52** |
| 2.1 Организация и нормирование труда на предприятиях питания | | | | | | | 8 |
| 2.2 Организация рабочих мест | | | | | | | 8 |
| 2.3 Проблема качества и безопасности продукции общественного питания | | | | | | | 8 |
| 2.4 Санитарно-гигиенические требования к персоналу предприятий питания | | | 2 | | | | 8 |
| 2.5 Профессиональные стандарты в общественном питании | 2 | | | | | | 4 |
| 2.6 Требования в к персоналу в соответствии с ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». | | | | | | | 8 |
| 2.7 Подбор и расстановка кадров в предприятии питания | | | | | | | 8 |
| **ИТОГО** | **4** | | **4** | | | | **132** |

## 3.2 Программа дисциплины, структурированная по разделам

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1. Организация работы предприятий питания** | | |
| 1. | Современное состояние и перспективы развития общественного питания | История развития индустрии питания. Появление первых ресторанов. Возникновение организации питания на производственных предприятиях. Современные тенденции развития общественного питания. |
| 2. | Типы и классы предприятий питания | ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Виды предприятий питания. Типы предприятий питания. Классы предприятий питания. |
| 3. | Принципы размещения сети предприятий общественного питания | Рациональное размещение сети предприятий общественного питания. Нормативы мест в сети общедоступных предприятий общественного питания для городов |
| 4. | Номенклатура услуг предприятий общественного питания | ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования». Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 г. № 1515. |
| 5. | Производственная инфраструктура предприятия питания: понятие, назначение, основные элементы и принципы создания | Инфраструктура предприятий питания с полным циклом производства. Производственные, торговые, складские помещения. Основное оборудование. |
| 6. | Поцеховая организация производства предприятий общественного питания | Характеристика заготовочных, доготовочных и специализированных цехов. Взаимосвязь производственных цехов. |
| 7. | Виды и назначение торговых помещений | Основные помещения ресторана: общие требования. Требованию к входу и вестибюлю ресторана. Аванзал и другие помещения, примыкающие к торговому залу. Торговый зал предприятия общественного питания. |
| 8. | Санитарно-гигиенические основы деятельности предприятий питания | Основные нормативные документы, устанавливающие требования к предприятиям общественного питания. СП 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья |
| 9 | Технологическая документация на продукцию общественного питания | ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного |

| | | |
|---|---|---|
| | | питания, реализуемая населению. Общие технические условия». ГОСТ 31987-2012 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию» |
| **2. Организация работы персонала предприятий питания** | | |
| 10. | Организация и нормирование труда на предприятиях питания | Сущность и задачи рациональной организации труда. Основные направления организации труда на производстве. |
| 11. | Организация рабочих мест | Улучшение организации и обслуживание рабочих мест. Аттестация рабочих мест. |
| 12. | Проблема качества и безопасности продукции общественного питания | Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания. |
| 13. | Санитарно-гигиенические требования к персоналу предприятий питания | ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». Санитарно-гигиенические условия допуска персонала к работе. |
| 14. | Профессиональные стандарты в общественном питании | Профессиональные стандарты производственных работников. Профессиональные стандарты обслуживающего персонала. |
| 15. | Требования в к персоналу в соответствии с ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». | Общие требования к производственному персоналу предприятия питания. Категории работников торгового зала предприятия питания. |
| 16. | Подбор и расстановка кадров в предприятии питания | Определение численности работников. Совмещение труда в предприятиях питания. |

## 4. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

4.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Компетенция | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Организация работы предприятий питания | ПКО-2.1 | Тест 1 |
| 2. | Организация работы персонала предприятий | ПКО-2.1 | Тест 2 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | питания | | |

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

**Примерные тестовые задания:**

**Тест 1**

1. Деятельность исполнителя (предприятий общественного питания и индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий по реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах – это:
а) процесс обслуживания;
б) услуга общественного питания;
в) условия обслуживания;
2. Совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации и потреблении продукции общественного питания и организации досуга – это:
а) процесс обслуживания;
б) услуга общественного питания;
в) условия обслуживания;
3. Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги – это:
а) процесс обслуживания;
б) услуга общественного питания;
в) условия обслуживания;
4. Предприятие общественного питания, предназначенное для изготовления продукции общественного питания, снабжения доготовочных предприятий питания, магазинов и отделов кулинарии, предприятий розничной торговли, а также для доставки потребителям по их заказам, – это:
а) специализированное предприятие общественного питания;
б) заготовочное предприятие питания;
в) доготовочное предприятие питания;
5. Предприятие общественного питания, осуществляющее изготовление блюд из полуфабрикатов и кулинарных изделий, их реализацию и организацию потребления по месту приготовления, – это:
а) специализированное предприятие общественного питания;
б) заготовочное предприятие питания;
в) доготовочное предприятие питания;
6. Предприятие питания любого типа, вырабатывающее и реализующее однородную по ассортименту продукцию общественного питания с учетом специфики обслуживания и организации досуга потребителей, – это:
а) специализированное предприятие общественного питания;
б) заготовочное предприятие питания;

в) доготовочное предприятие питания;
7. Предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров, в т.ч. табачных изделий, – это:
а) кафе;
б) бар;
в) ресторан;
8. Предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные, заказные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары, в т.ч. табачные изделия, – это:
а) кафе;
б) бар;
в) ресторан;
9. Предприятие питания, оборудованное барной стойкой, реализующее, в зависимости от специализации, алкогольные и (или) безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, блюда, холодные и горячие закуски в ограниченном ассортименте, покупные товары, в т.ч. табачные изделия, – это:
а) кафе;
б) бар;
в) ресторан;
10. Предприятие общественного питания, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с потреблением на месте горячие напитки из кофе, чая, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе бутерброды, мучные булочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления, и покупные товары, – это:
а) кофейня;
б) закусочная;
в) кафетерий;
г) буфет
11. Предприятие питания, специализирующееся в основном на изготовлении и реализации с потреблением на месте широкого ассортимента горячих напитков из кофе, какао и чая, а также хлебобулочных и кондитерских изделий, кулинарной продукции из полуфабрикатов высокой степени готовности, а также алкогольных напитков, покупных товаров, в т.ч. табачных изделий, – это:
а) кофейня;
б) закусочная;
в) кафетерий;
г) буфет
12. Предприятие питания с ограниченным ассортиментом блюд и изделий несложного изготовления и предназначенное для быстрого обслуживания

потребителей, с возможной реализацией алкогольных напитков, покупных товаров, в т.ч. табачных изделий, – это:
а) кофейня;
б) закусочная;
в) кафетерий;
г) буфет
13. Предприятие общественного питания, находящееся в общественных зданиях, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные и горячие блюда, закуски мучные кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделий, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары, в т.ч. табачные изделия, – это:
а) кофейня;
б) закусочная;
в) кафетерий;
г) буфет
14. Предприятие общественного питания, предназначенное для изготовления продукции общественного питания, входящей в рацион питания школьников, и снабжения школьных столовых и буфетов, с мощностью до 15 тыс. порций в день, – это:
а) школьная базовая столовая;
б) комбинат школьного питания;
15. Специализированное предприятие питания, предназначенное для изготовления продукции общественного питания, входящей в рацион питания школьников, и снабжения ею, а также необходимым сырьем школьных столовых и буфетов, с мощностью более 15 тыс. порций в день, – это:
а) школьная базовая столовая;
б) комбинат школьного питания;
16. Предприятие общественного питания, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с разнообразным по дням недели меню, – это:
а) предприятие быстрого обслуживания;
б) столовая;
17. Предприятие питания, реализующее узкий ассортимент продукции блюд, изделий, напитки несложного изготовления, как правило, из полуфабрикатов высокой степени готовности, и обеспечивающее минимальные затраты времени на обслуживание потребителей, – это:
а) предприятие быстрого обслуживания;
б) столовая;
18. Предприятие с характерными условиями обслуживания, ассортиментом реализуемой продукции общественного питания и технической оснащенностью, – это:
а) предприятие общественного питания;
б) тип предприятия общественного питания;
в) класс предприятия общественного питания;

19. Предприятие, предназначенное для производства, реализации и (или) организации потребления продукции общественного питания, включая кулинарную продукцию, мучные кондитерские и булочные изделия, – это:
а) предприятие общественного питания;
б) тип предприятия общественного питания;
в) класс предприятия общественного питания;
20. Совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания, – это:
а) предприятие общественного питания;
б) тип предприятия общественного питания;
в) класс предприятия общественного питания

**Тест 2**

1. Аванзал в ресторане относится к группе помещений
а) для приготовления пищи
б) для приема пищи
в) для отдыха
2. Торговый зал в ресторане относится к группе помещений
а) для приготовления пищи
б) для приема пищи
в) для отдыха
3. Курительные комнаты в ресторане относится к группе помещений
а) для приготовления пищи
б) для приема пищи
в) для отдыха
4. Нормы площади в 1,4-1,6 $м^2$ на одно место в торговом зале установлена для
а) ресторанов
б) кафе
в) пирожковых, сосисочных, пельменных
5. Нормы площади в 1,7-1,8 $м^2$ на одно место в торговом зале установлена для
а) ресторанов
б) кафе
в) пирожковых, сосисочных, пельменных
6. Нормы площади в 1,2-1,7 $м^2$ на одно место в торговом зале установлена для
а) ресторанов
б) кафе
в) пирожковых, сосисочных, пельменных
7. Нормы площади в 1,7-1,8 $м^2$ на одно место в торговом зале установлена для
а) столовых
б) закусочные общего типа
в) пивных барах
8. Нормы площади в 1,4 $м^2$ на одно место в торговом зале установлена для
а) столовых
б) закусочные общего типа
в) пивных барах
9. Нормы площади в 1,6 $м^2$ на одно место в торговом зале установлена для

а) столовых
б) закусочные общего типа
в) пивных барах
10. Площадь вестибюля ресторана устанавливается из расчета
а) 0,2-0,3 $м^2$ на одно место торгового зала
б) 0,3-0,45 $м^2$ на одно место торгового зала
в) 0,4-0,5 $м^2$ на одно место торгового зала
11. Глубина площадки для эстрады в торговом зале ресторана должна быть
а) от 2 до 5 метров
б) от 4 до 9 метров
в) от 3 до 8 метров
12. Норма площади танцевальной площадки в ресторане составляет
а) 0,13 $м^2$ на одно место
б) 0,15 $м^2$ на одно место
в) 0,17 $м^2$ на одно место
13. Гардероб ресторана должен обеспечивать прием одежды из расчета превышения количества мест торгового зала
а) на 5 %
б) на 10 %
в) на 15 %
14. Для оптимизации движения официантов из торгового зала ресторана в раздаточную и обратно
а) устанавливают специальные знаки для направления движения
б) оборудуют два раздельных прохода
в) устанавливают график движения
15. Для организации движения посетителей ресторана из вестибюля используются
а) специальные дорожки
б) специальные пиктограммы
16. Туалетные комнаты в ресторане располагают из расчета входа в них
а) из торгового зала
б) из аванзала
в) из вестибюля
17. Аванзал ресторана – это помещение, предназначенное
а) для проведения банкетов
б) для ожидания посетителями свободных мест в торговом зале
в) для выступления приглашенных артистов
18. Центром архитектурно-планировочного решения ресторана является
а) торговый зал
б) аванзал
в) вестибюль
19. Курительная комната в ресторане оборудуется вытяжной вентиляцией, установленной на высоте от пола
а) в 1,5 м
б) в 1,75 м
в) в 1,9 м

20. Рекомендуется оборудовать ресторан двумя входами (раздельно для посетителей и персонала) при количестве посадочных мест торгового зала
а) более 30
б) более 40
в) более 50

4.3 Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

1. Современное состояние и перспективы развития общественного питания. Основные направления совершенствования организации общественного питания.
2. Организационно-правовые формы предприятий общественного питания. Общие понятия о регистрации и учредительных документах предприятий общественного питания.
3. Особенности производственной и торговой деятельности предприятий общественного питания.
4. Классификация предприятий общественного питания. Признаки классификации.
5. Характеристика столовых и ресторанов как типов предприятий общественного питания по ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Определение, отличительные особенности.
6. Характеристика закусочных и кафе как типов предприятий общественного питания по ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Определение, отличительные особенности.
7. Характеристика баров как типов предприятий общественного питания. Определение, отличительные особенности. Классы предприятий, основные требования в соответствии с ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».
8. Заготовочные предприятия общественного питания: определение, классификация, виды, структура, особенности деятельности.
9. Предприятия быстрого обслуживания: виды, специализация, эффективность работы, особенности деятельности.
10. Принципы размещения сети предприятий общественного питания. Факторы, влияющие на размещение предприятий.
11. Производственная инфраструктура предприятия: понятие, назначение, основные элементы, принципы создания.
12. Виды, характеристика складских помещений предприятий общественного питания, их оснащение. Требования к складским помещениям.
13. Организация хранения продуктов и материально-технических средств. Режимы и способы хранения. Внедрение прогрессивной технологии складирования. Порядок отпуска сырья и продуктов на производство.
14. Структура производства: понятие, виды, сравнительный анализ. Состав и взаимосвязь производственных цехов и вспомогательных помещений.

15. Оперативное планирование производства в предприятиях доготовочных и с полным циклом производства. Факторы, учитываемые при составлении плана-меню.
16. Организация работы овощного цеха заготовочного предприятия. Основные принципы промышленного способа производства.
17. Организация работы мясного цеха заготовочного предприятия.
18. Организация работы рыбного цеха заготовочного предприятия.
19. Организация работы птицегольевого цеха заготовочного предприятия.
20. Организация работы кулинарного цеха заготовочного предприятия. Организация работы овощного цеха предприятия общественного питания с полным производственным циклом.
21. Стандарты производственного персонала предприятий питания.
22. Стандарты обслуживающего персонала предприятий питания.
23. Организация работы цеха доработки полуфабрикатов в доготовочном предприятии. Особенности организации работы цеха обработки зелени.
24. Организация работы горячего цеха, его структура, особенности. Порядок подбора и размещения оборудования.
25. Организация работы холодного цеха.
26. Кондитерские цехи: классификация, особенности организации работы. технологические участки, оснащение цеха, организация рабочих мест.
27. Сущность, задачи и основные направления организации труда на производстве предприятий общественного питания.
28. Производственный персонал предприятий общественного питания. Основные категории работников.
29. Требования к производственному персоналу в соответствии с ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».

## Модуль 2. Организация деятельности структурных подразделений предприятий питания: организация обслуживания

### 1.1 Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКО-2. Способен планировать текущую деятельность служб (отделов) предприятия питания | ПКО-2.2. Осуществляет управление материальными ресурсами предприятия питания | ***Знать:***<br>– принципы организации обслуживания потребителей в предприятиях питания;<br>– правила подачи блюд и напитков;<br>– требования, предъявляемые к столовой посуде.<br>***Уметь:***<br>– организовать сервировку столов;<br>– организовать обслуживание гостей в ресторане.<br>***Владеть:*** |

| | | |
|---|---|---|
| | | – технологиями подготовки торгового зала предприятия питания к обслуживанию гостей;<br>– приемами оформления заказа на обслуживание гостей в предприятии питания;<br>– приемами подачи блюд и напитков. |

## 2. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **4/144** | **4/144** |
| **Контактная работа:** | **44** | **12** |
| Занятия лекционного типа | 30 | 6 |
| Занятия семинарского типа | 14 | 6 |
| Консультация | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: *экзамен* | 36 | 9 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 62 | 121 |

## 3. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 3.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

*Очная форма обучения*

| **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | ***Лекции*** | ***Иные учебные занятия*** | ***Практические занятия*** | ***Семинарские занятия*** | ***Лабораторные работы*** | ***Иные занятия*** | |
| **1. Организация обслуживания на предприятиях питания** | **14** | | **8** | | | | **30** |
| 1.1 Организация обслуживания потребителей на предприятия | 2 | | | | | | 2 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| общественного питания: основные термины и требования | | | | | | | |
| 1.2 ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания | 2 | | | | | | 2 |
| 1.3 Виды и формы обслуживания на предприятиях общественного питания | | | 2 | | | | 4 |
| 1.4 Торговые помещения | 2 | | | | | | 2 |
| 1.5 Обслуживающий персонал; требования к нему | 2 | | | | | | 2 |
| 1.6 Требования к обслуживающему персоналу предприятий питания | | | 2 | | | | 4 |
| 1.7 Столовая посуда и приборы | 2 | | | | | | 2 |
| 1.8 Столовое белье | 2 | | | | | | 2 |
| 1.9 Столовая посуда и приборы предприятий питания | | | 2 | | | | 4 |
| 1.10 Информационное обслуживание процесса облуживания | 2 | | | | | | 2 |
| 1.11 Меню: виды и способы формирования | | | 2 | | | | 4 |
| **2. Технологии обслуживания на предприятиях питания** | **16** | | **6** | | | | **32** |
| 2.1 Подготовка к обслуживанию потребителей. Сервировка столов | 2 | | | | | | 2 |
| 2.2 Основные элементы обслуживания: последовательность подачи блюд и напитков | 2 | | | | | | 2 |
| 2.3 Виды сервировки столов | | | 2 | | | | 4 |
| 2.4 Основные элементы обслуживания. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа. | 2 | | | | | | 2 |
| 2.5 Основные элементы обслуживания: способы | 2 | | | | | | 2 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| подачи блюд и напитков | | | | | | | |
| 2.6 Правила подачи блюд и напитков | | | 2 | | | | 4 |
| 2.7 Специальное обслуживание: организация питания на транспорте | 2 | | | | | | 3 |
| 2.8 Организация нетрадиционных видов обслуживания | 2 | | | | | | 3 |
| 2.9 Специальное обслуживание питанием | | | 2 | | | | 4 |
| 2.10 Современные формы обслуживания | 2 | | | | | | 3 |
| 2.11 Прогрессивные технологии обслуживания | 2 | | | | | | 3 |
| **ИТОГО** | **30** | | **14** | | | | **62** |

*Заочная форма обучения*

| **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | ***Лекции*** | ***Иные учебные занятия*** | ***Практические занятия*** | ***Семинарские занятия*** | ***Лабораторные работы*** | ***Иные занятия*** | |
| **1. Организация обслуживания на предприятиях питания** | **4** | | **4** | | | | **59** |
| 1.1 Организация обслуживания потребителей на предприятия общественного питания: основные термины и требования | | | | | | | 6 |
| 1.2 ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания | 2 | | | | | | 2 |
| 1.3 Виды и формы | | | 2 | | | | 6 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| обслуживания на предприятиях общественного питания | | | | | | | |
| 1.4 Торговые помещения | | | | | | | 6 |
| 1.5 Обслуживающий персонал; требования к нему | | | | | | | 6 |
| 1.6 Требования к обслуживающему персоналу предприятий питания | | | | | | | 6 |
| 1.7 Столовая посуда и приборы | | | | | | | 6 |
| 1.8 Столовое белье | | | | | | | 6 |
| 1.9 Столовая посуда и приборы предприятий питания | | | | | | | 6 |
| 1.10 Информационное обслуживание процесса облуживания | 2 | | | | | | 3 |
| 1.11 Меню: виды и способы формирования | | | 2 | | | | 6 |
| **2. Технологии обслуживания на предприятиях питания** | **2** | | **2** | | | | **62** |
| 2.1 Подготовка к обслуживанию потребителей. Сервировка столов | 2 | | | | | | 2 |
| 2.2 Основные элементы обслуживания: последовательность подачи блюд и напитков | | | | | | | 6 |
| 2.3 Виды сервировки столов | | | 2 | | | | 6 |
| 2.4 Основные элементы обслуживания. Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа. | | | | | | | 6 |
| 2.5 Основные элементы обслуживания: способы подачи блюд и напитков | | | | | | | 6 |
| 2.6 Правила подачи блюд и напитков | | | | | | | 6 |
| 2.7 Специальное обслуживание: организация питания на транспорте | | | | | | | 6 |
| 2.8 Организация нетрадиционных видов обслуживания | | | | | | | 6 |
| 2.9 Специальное | | | | | | | 6 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| обслуживание питанием | | | | | | | |
| 2.10 Современные формы обслуживания | | | | | | | 6 |
| 2.11 Прогрессивные технологии обслуживания | | | | | | | 6 |
| **ИТОГО** | **6** | | **6** | | | | **121** |

## 3.2 Программа дисциплины, структурированная по разделам

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1. Организация обслуживания на предприятиях питания** | | |
| 1. | Организация обслуживания потребителей на предприятия общественного питания: основные термины и требования | Предоставление услуги и процесс обслуживания. Условия обслуживания. Культура обслуживания. |
| 2. | ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания | Методы, формы и виды обслуживания. Самообслуживание и обслуживание потребителей официантами. Обслуживание потребителей за стойками и прилавками. |
| 3. | Виды и формы обслуживания на предприятиях общественного питания | Основные виды обслуживания. Формы самообслуживания. Типы обслуживания официантами. |
| 4. | Торговые помещения и оборудование | Виды торговых помещений и их назначение. Требования к интерьеру торговых помещений. Оборудование торговых залов. |
| 5. | Обслуживающий персонал; требования к нему | ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала. |
| 6. | Требования к обслуживающему персоналу предприятий питания | Функциональные обязанности, права обслуживающего персонала. Квалификационные требования обслуживающему персоналу. Профессиональные стандарты работников. |
| 7. | Столовая посуда и приборы | Виды столовой посуды. Характеристика основных видов посуды. Столовые приборы. |
| 8. | Столовое белье | Виды столового белья. Требования к тканям для столового белья. Скатерти, их основные виды. |
| 9. | Столовая посуда и приборы предприятий питания | Ассортимент столовой посуды для разных типов предприятий питания. Столовые приборы закусочные, рыбные, столовые, десертные, фруктовые. |
| 10. | Информационное обслуживание процесса облуживания | Средства информирования потребителей услуг общественного питания: меню, винные карты, прейскуранты. Назначение и характеристика. |

| | | |
|---|---|---|
| 11. | Меню: виды и способы формирования | Виды меню. Оформление меню. Последовательность расположения закусок и блюд в меню. |
| **2. Технологии обслуживания на предприятиях питания** | | |
| 12. | Подготовка к обслуживанию потребителей. Сервировка столов | Подготовка персонала к обслуживанию. Подготовка торгового зала. Подготовка столовой посуды, приборов, столового белья. Правила сервировки столов. |
| 13. | Основные элементы обслуживания: последовательность подачи блюд и напитков | Принцип последовательности подачи блюд и напитков. Основные правила подачи блюд и напитков. |
| 14. | Виды сервировки столов | Предварительная сервировка для завтрака. Предварительная сервировка стола в дневное время. Предварительная сервировка стола в вечернее время Исполнительная сервировка. |
| 15. | Основные элементы обслуживания в ресторане | Встреча и размещение гостей. Прием и оформление заказа. Расчет с гостями. |
| 16. | Основные элементы обслуживания: способы подачи блюд и напитков. | Подача блюд «в обнос» (французский сервис). Подача блюд с помощью подсобного стола (английский сервис). Подача блюд в стол (русский сервис). |
| 17. | Правила подачи блюд и напитков. | Правила подачи блюд. Правила подачи горячих и холодных напитков. |
| 18. | Специальное обслуживание: организация питания на транспорте | Организация питания при железнодорожных перевозках. Организация питания при авиационных перевозках. Организация питания при водных перевозках. |
| 19. | Организация нетрадиционных видов обслуживания. | Формы и виды кейтеринга. Технологии кейтерингового обслуживания. Организация бранча: технологии обслуживания. |
| 20. | Специальное обслуживание питанием | Организация питания участников деловых мероприятий. Технологии кофе-брейка. Обслуживание питанием в лечебно-оздоровительных учреждениях. Организация Room-сервиса. |
| 21. | Современные формы обслуживания | Технологии экспресс-обслуживания. Организация бизнес-ланча. Тематическое обслуживание. |
| 22. | Прогрессивные технологии обслуживания | Организация фуд-кортов. Форматы фаст-фуда. |

## 4. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

4.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Компетенция | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Организация обслуживания на предприятиях питания | ПКО-2.2 | Тест 1 |
| 2. | Технологии обслуживания на предприятиях питания | ПКО-2.2 | Тест 2 |

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

**Примерные тестовые задания:**

**Тест 1**

1. Способ реализации потребителям продукции общественного питания и организации ее потребления – это
а) форма обслуживания потребителей
б) метод обслуживания потребителей
2. Организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей, – это
а) форма обслуживания потребителей
б) метод обслуживания потребителей
3. В каких из перечисленных форм банкетов используется *форма с полным обслуживанием официантами*:
а) банкет-фуршет
б) банкет-прием
в) банкет-коктейль
г) банкет-чай
4. В каких из перечисленных форм банкетов используется *форма с частичным обслуживанием официантами*:
а) банкет-фуршет
б) банкет-прием
в) банкет-коктейль
г) банкет-чай
5. Самым простым и оперативным видом ресторанного сервиса, в ходе которого блюда порционируются на кухне и доставляются официантами в торговый зал к гостю, является:
а) английский сервис

б) американский сервис
в) французский сервис
г) русский сервис
е) немецкий сервис
6. В системе обозначений условий питания туристов FB (full board) предполагает:
а) одноразовое питание (только завтрак)
б) двухразовое питание (обычно завтрак и ужин)
в) трехразовое питание (завтрак, обед и ужин)
г) трехразовое питание + дополнительное питание с напитками
7. Форма организации питания туристов, когда гость по предварительному заказу обслуживается в установленный промежуток времени, называется:
а) шведский стол
б) a part (а парт)
в) a la carte (а ля карт)
г) table d'hote (табльдот)
8. Вид ресторанного сервиса, в ходе которого официант обслуживает гостя с приставного столика, порционируя блюдо по его желанию, – это:
а) английский сервис
б) американский сервис
в) французский сервис
г) русский сервис
е) немецкий сервис
9. В системе обозначений условий питания туристов HB (half board) предполагает:
а) одноразовое питание (только завтрак)
б) двухразовое питание (обычно завтрак и ужин)
в) трехразовое питание (завтрак, обед и ужин)
г) трехразовое питание + дополнительное питание с напитками
10. Форма организации питания туристов, когда гости обслуживают себя сами со свободным доступом к выбору блюд, называется:
а) шведский стол
б) a part (а парт)
в) a la carte (а ля карт)
г) table d'hote (табльдот)
11. В системе обозначений условий питания туристов ALL (all inclusive) предполагает:
а) одноразовое питание (только завтрак)
б) двухразовое питание (обычно завтрак и ужин)
в) трехразовое питание (завтрак, обед и ужин)
г) трехразовое питание + дополнительное питание с напитками
12. Форма организации питания туристов, предполагающая гостю свободный выбор блюд по предлагаемому рестораном меню, называется:
а) шведский стол
б) a part (а парт)
в) a la carte (а ля карт)

г) table d’hote (табльдот)
13 Самым трудоемким видом ресторанного сервиса, в ходе которого происходит постоянный контакт обслуживающего персонала, включая и метрдотеля (менеджера ресторана), с гостем является:
а) английский сервис
б) американский сервис
в) французский сервис
г) русский сервис
е) немецкий сервис
14. В системе обозначений условий питания туристов BB (bed & breakfast) предполагает:
а) одноразовое питание (только завтрак)
б) двухразовое питание (обычно завтрак и ужин)
в) трехразовое питание (завтрак, обед и ужин)
г) трехразовое питание + дополнительное питание с напитками
15. Форма организации питания туристов, когда все гости обслуживается в одно и то же время по одному и тому же меню, называется:
а) шведский стол
б) a part (а парт)
в) a la carte (а ля карт)
г) table d’hote (табльдот)

**Тест 2**

1. Встреча гостей должна осуществляться:
а) официантом;
б) администратором;
в) любым сотрудником, который находится ближе к гостям. (+)
2. Фраза, которую нужно употреблять при первом контакте с гостем:
а) Здравствуйте! Проходите!
б) Добрый день (утро, вечер)! Вы будете один (а)?
в) Добрый день (утро, вечер)! Проходите, пожалуйста! Куда желаете присесть? (+)
г) Добрый день (утро, вечер)! Минутку, сейчас позову администратора!
3. После того как гости сели, к столику следует подходить в течение…
а) 1 минуты;
б) 30 секунд; (+)
в) 2-3 минут.
4. Перед подачей кофе:
а) чашки подогревают (+)
б) чашки охлаждают;
в) торопятся, чтобы в кофе не осела пенка.
5. После того как принят заказ необходимо:
а) немедленно приступить к его исполнению;
б) повторить заказ (+)
в) забрать меню.
6. Кому первому нужно подать меню?

а) женщине в возрасте (+)
б) молодой женщине;
в) пожилому мужчине.
7. Первым обслуживаем:
а) пожилого мужчину
б) ребенка; (+)
в) женщину в возрасте.
8. Знак, когда нужно немедленно убрать тарелку:
а) салфетка в тарелке; (+)
б) в тарелке вилка и нож крест накрест;
в) в тарелке осталась 1/3 блюда.
9. Что самое важное в умении подать себя с хорошей стороны? Укажите наиболее исчерпывающий ответ:
а) гордитесь своим внешним видом, не жуйте перед гостями и не присаживайтесь передохнуть во время работы;
б) второго шанса оставить хорошее впечатление не будет. Главное, чтобы Вы выглядели опрятно и вели себя непринуждённо;
в) всегда носите чистую униформу, соблюдайте личную гигиену, не ешьте и не пейте на виду у гостей. (+)
10. Если гость чем-то не доволен и назревает конфликт, официант должен:
а) защитить честь «мундира» и объяснить гостю, что это не его вина и не вина ресторана;
б) молча выслушать гостя, потупив взор (повинную голову меч не отсечёт);
в) дать ему выговориться, так сказать «выпустить пар». После этого извиниться от своего имени, или от имени кухни. Затем поблагодарить за замечание и сообщить, как вы собираетесь исправить ошибку. (+)
11. Когда гость, расплачиваясь, положил деньги на стол и не сказал, нужна ли ему сдача:
а) Вы оставите её себе;
б) уточните у него, нужна ли ему сдача;
в) немедленно принесете ему сдачу. (+)
12. Для официанта на работе превыше всего:
а) прибыль заведения;
б) комфорт гостей; (+)
в) чаевые.
13. Когда заканчивается обслуживание гостей?
а) когда гости оплатили счёт;
б) когда дверь заведения за ними закрылась (+)
в) с момента подачи гостям счёта.
14. Какой рукой подают блюда гостю?
а) правой, подходя с левой стороны;
б) левой, подходя с левой стороны;
в) правой, подходя с правой стороны.
г) Все блюда, которые ставят с левой стороны от гостя, официант подает левой рукой, а с правой стороны от гостя– правой рукой (+)
15 .В каком порядке расположены в меню горячие блюда?

а) мясные, из птицы
б) рыбные, мясные, из птицы; (+)
в) из птицы, мясные, рыбные.
16. На сколько сантиметров должна свисать скатерть со стола?
а) не ниже сиденья стула;
б) 35 см; (+)
в) скатерть должна быть по краю стола.
17. На подносе более высокие предметы находятся:
а) в центре подноса (+)
б) по краям;
в) слева.
18. Приборы можно брать только:
а ) за днище
б) за середину ручки (+)
в) двумя пальцами.
19 Блюда и напитки устанавливают на подносе только
а) в один ряд (+)
б) в центре

4.3 Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

1. Организация процесса обслуживания на предприятиях питания: основные термины и требования.
2. «Правила оказания услуг общественного питания»: порядок оказания услуг.
3. ГОСТ Р 53995-2010 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания»: структура и назначение.
4. ГОСТ Р 53995-2010 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания»: характеристика методов и форм обслуживания.
5. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания»: структура и назначение (по ГОСТ Р 53995-2010).
6. Виды обслуживания на предприятиях питания: общая характеристика.
7. Формы самообслуживания.
8. Типы обслуживания официантами.
9. Методы обслуживания на предприятиях питания.
10. Общие требования к обслуживающему персоналу по ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».
11. ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»: требования к метрдотелю (администратору зала).
12. ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»: требования к официанту.
13. ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»: требования к бармену.

14.ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»: требования к сомелье.
15.ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»: требования к бариста.
16.ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»: требования к буфетчику.
17.ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»: требования к кассиру.
18.Оборудование торговых залов предприятий питания: виды и типы.
19. Современные требования к мебели торговых залов предприятий питания.
20.Оборудование торговых залов для самообслуживания.
21.Оборудование торговых залов с обслуживанием официантами.
22.Столовая посуда: классификация, назначение, характеристика.
23.Столовые приборы: виды, назначение, характеристика.
24.Столовое белье: виды, назначение, характеристика.
25.Меню в информационном обеспечении процесса обслуживания: виды, требования.
26.Порядок формирования меню предприятий питания.
27.Подготовка торгового зала к обслуживанию посетителей: инструктаж персонала.
28.Подготовка торгового зала к обслуживанию посетителей: получение столовой посуды, приборов и белья.
29.Сервировка столов: виды сервировок.
30.Утренняя сервировка стола.
31.Сервировка стола в дневное время.
32.Вечерняя сервировка стола.
33.Порядок встречи и размещения гостей.
34.Порядок приема и оформления заказа.
35.Организация обслуживания посетителей в ресторане: последовательность подачи блюд и напитков.
36.Организация обслуживания посетителей в ресторане: общая характеристика способов подачи блюд.
37.Подача блюд «в обнос» (французский сервис).
38.Подача блюд с помощью подсобного стола (английский сервис).
39.Подача блюд «в стол» (русский сервис).
40.Организация обслуживания посетителей в ресторане: правила подачи холодных блюд и закусок.
41.Организация обслуживания посетителей в ресторане: правила подачи горячих закусок.
42.Организация обслуживания посетителей в ресторане: правила подачи супов.
43.Организация обслуживания посетителей в ресторане: правила подачи вторых горячих блюд.
44.Организация обслуживания посетителей в ресторане: правила подачи десертов и фруктов.
45.Организация обслуживания посетителей в ресторане: правила подачи горячих и холодных напитков.

46.Организация питания при железнодорожных перевозках.
47.Организация питания при авиационных перевозках.
48.Организация питания при водных перевозках.
49.Кейтеринг: формы и виды.
50.Технологии кейтерингового обслуживания.
51.Технология и организация бранча.
52.Технология и организация питания участников деловых мероприятий.
53.Технологии кофе-брейка.
54.Обслуживание питанием в лечебно-оздоровительных учреждениях.
55.Организация Room-сервиса.
56.Технологии экспресс-обслуживания.
57.Организация бизнес-ланча.
58.Тематическое обслуживание.
59.Организация фуд-кортов.
60.Форматы фаст-фуда.

**Модуль 3. Организация деятельности структурных подразделений предприятий питания: технологии и организация банкетного обслуживания**

**1.1 Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКО-2. Способен планировать текущую деятельность служб (отделов) предприятия питания | ПКО-2.3 Организует процесс обслуживания потребителей услуги питания | ***Знать:***<br>– виды банкетного обслуживания в ресторане;<br>– особенности обслуживания при проведении различных видов банкетов;<br>– особенности проведения «выездных» банкетов.<br>***Уметь:***<br>– принять заказ на проведение банкета;<br>– организовать работу официантов на банкете.<br>***Владеть:***<br>– приемами составления меню банкетов различных видов;<br>– приемами проведения инструктажа персонала перед проведением банкета;<br>– методами расчета необходимого столового белья, посуды и приборов для проведения банкета. |

**2. Объем дисциплины**

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |

| | | |
|---|---|---|
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **8/288** | **8/288** |
| **Контактная работа:** | **50** | **20** |
| Занятия лекционного типа | 16 | 10 |
| Занятия семинарского типа | 34 | 10 |
| Консультация | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: *экзамен* | 36 | 9 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 200 | 293 |

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

**3.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы**

*Очная форма обучения*

| **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | ***Лекции*** | ***Иные учебные занятия*** | ***Практические занятия*** | ***Семинарские занятия*** | ***Лабораторные работы*** | ***Иные занятия*** | |
| **1. Организация банкетного обслуживания** | **8** | | **14** | | | | **84** |
| 1.1 Банкет: понятие и виды | 2 | | | | | | 3 |
| 1.2 Организация приема заказа на банкетное обслуживание | | | 2 | | | | 10 |
| 1.3 Подготовка персонала ресторана к проведению банкета | | | 2 | | | | 10 |
| 1.4 Банкеты с полным обслуживанием официантами: особенности организации | 2 | | | | | | 3 |
| 1.5 Особенности подготовки меню банкета | | | 2 | | | | 10 |
| 1.6 Сценарий проведения банкета | | | 2 | | | | 10 |
| 1.7 Банкеты с частичным обслуживанием | 2 | | | | | | 4 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| официантами: особенности организации | | | | | | | |
| 1.8 Банкеты вне ресторана | | | 4 | | | | 20 |
| 1.9 Организация смешанных банкетов | | | 2 | | | | 10 |
| 1.10 Виды банкетных сервировок столов | 2 | | | | | | 4 |
| **2. Технологии банкетного обслуживания** | **8** | | **20** | | | | **116** |
| 2.1: Банкет-прием с частичным обслуживаем официантами | 2 | | 4 | | | | 24 |
| 2.2 Банкет-фуршет: особенности обслуживания | 2 | | 4 | | | | 24 |
| 2.3 Банкет-коктейль | 2 | | 4 | | | | 24 |
| 2.4 Банкет-чай | 2 | | 4 | | | | 24 |
| 2.5 Банкеты с полным обслуживанием официантами: особенности организации | | | 4 | | | | 20 |
| **ИТОГО** | **16** | | **34** | | | | **200** |

*Заочная форма обучения*

| **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | ***Лекции*** | ***Иные учебные занятия*** | ***Практические занятия*** | ***Семинарские занятия*** | ***Лабораторные работы*** | ***Иные занятия*** | |
| **1. Организация банкетного обслуживания** | **4** | | **2** | | | | **120** |
| 1.1 Банкет: понятие и виды | 2 | | | | | | 3 |
| 1.2 Организация приема заказа на банкетное обслуживание | | | | | | | 10 |
| 1.3 Подготовка персонала ресторана к проведению банкета | | | | | | | 10 |
| 1.4 Банкеты с полным | 2 | | | | | | 3 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| обслуживанием официантами: особенности организации | | | | | | | |
| 1.5 Особенности подготовки меню банкета | | | | | | | 10 |
| 1.6 Сценарий проведения банкета | | | | | | | 10 |
| 1.7 Банкеты с частичным обслуживанием официантами: особенности организации | | | 2 | | | | 4 |
| 1.8 Банкеты вне ресторана | | | | | | | 20 |
| 1.9 Организация смешанных банкетов | | | | | | | 10 |
| 1.10 Виды банкетных сервировок столов | | | | | | | 4 |
| **2. Технологии банкетного обслуживания** | **6** | | **8** | | | | **173** |
| 2.1: Банкет-прием с частичным обслуживанием официантами | 2 | | 2 | | | | 36 |
| 2.2 Банкет-фуршет: особенности обслуживания | 2 | | 2 | | | | 36 |
| 2.3 Банкет-коктейль | 2 | | | | | | 36 |
| 2.4 Банкет-чай | | | 2 | | | | 36 |
| 2.5 Банкеты с полным обслуживанием официантами: особенности организации | | | 2 | | | | 29 |
| **ИТОГО** | **10** | | **10** | | | | **293** |

## 3.2 Программа дисциплины, структурированная по разделам

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1. Организация банкетного обслуживания** | | |
| 1. | Банкет: понятие и виды | Банкет в предприятии общественного питания. Классификация банкетов. Этапы организации и проведения банкета. |
| 2. | Организация приема заказа на банкетное обслуживание | Прием заказа на банкет. Меню банкета. Оформления зала, рассадка гостей. Музыкальное оформление. |
| 3. | Подготовка персонала ресторана к проведению банкета. | Определение необходимого количества официантов. Инструктаж персонала. Обеспечение посудой, столовым бельем. |
| 4. | Банкеты с полным обслуживанием официантами: особенности организации | Организационные особенности. Работа официантов на банкете. Способ подачи блюд |

| | | |
|---|---|---|
| 5. | Банкеты вне ресторана | Подготовка к «выездному» банкету. Необходимое оборудование. Технологии выездного банкета. |
| 6. | Организация смешанных банкетов | Особенности проведения смешанных банкетов. Подготовка залов. Сочетание меню. |
| 7. | Виды банкетных сервировок столов | Виды предварительной сервировки столов. Сервировка столов приборами. Способы складывания полотняных салфеток. |
| **2. Технологии банкетного обслуживания** | | |
| 8. | Банкет-прием с частичным обслуживанием официантами | Особенности размещения гостей. Меню банкета. Норма обслуживания гостей официантом и их обязанности. Особенность сервировки столов. Способы подачи горячих блюд. |
| 9. | Банкет-фуршет: особенности обслуживания | Преимущества банкета-фуршета по отношению к другим видам банкетов. Столы для банкета-фуршета и их расстановка. Меню банкета-фуршета. Особенности сервировки столов. Способы подачи блюд. |
| 10. | Банкет-коктейль | Отличительные особенности банкета-коктейля от других видов банкетов. Преимущества банкетов-коктейлей. Работа официантов на банкете-коктейле. Организация буфета-бара. |
| 11. | Банкет-чай | Организация банкета. Меню банкета. Сервировка столов. Работа официанта на банкете. |
| 12. | Банкеты с полным обслуживанием официантами: особенности организации | Организация банкета с полным обслуживанием официантами: особенности приема заказа. Меню банкета. Расстановка столов и их сервировка. Работа официантов на банкете. |

## 4. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

4.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Компетенция | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. | Организация банкетного обслуживания | ПКО-2.3 | Тест 1 |
| 2. | Технологии банкетного обслуживания | ПКО-2.3 | Тест 2 |

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

**Примерные тестовые задания:**

**Тест 1**

1.Какую форму обслуживания банкета используют по случаю приёма должностных лиц?
а) банкет с частичным обслуживанием официантов;
б) банкет со столом, полным обслуживанием официантами;
в) банкет-фуршет;
г) банкет по типу буфет.
2.Каково соотношение официантов к количеству участников банкета с полным обслуживанием?
а) 3 официанта на 3 участника;
б) 3 официанта на 12-16 участников;
в) 3 официанта на 20 участников;
г) 3 официанта независимо от количества участников.
3.Какова продолжительность банкета со столом полным обслуживанием официантов?
а) 50-60 мин;
б) 2-3 часа;
в) до 5 часов;
г) 15-20 мин.
4.Во время банкета с частичным обслуживанием размещение гостей происходит:
а) произвольно;
б) согласно социальному статусу/званию;
в) согласно плану размещения;
г) согласно степени родства (приближенности к хозяевам банкета).
5.Какими способами подают горячие блюда на банкете?
а) с общего блюда в обнос;
б) в тарелках оформленных официантами из порционных блюд;
в) блюда + прибор для раскладки ставится на стол;
г) в тарелках оформленных поварами на кухне;
д) все вышеперечисленное верно.
6.Продолжительность банкета с частичным обслуживанием официантов:
а) 2-3 часа;
б) 50-60 мин;
в) не регламентируется;
г) до 5 часов.
7. Соотношение официантов на банкете-фуршете к количеству готей:

а) 1 официант на 15-20 человек;
б) 1 официант на 10-15 человек;
в) 1 официант на 5-10 человек;
г) на данном банкете официанты не обслуживают.
8.На каком из видов банкетов не предусмотрены стулья:
а) банкет-коктейль;
б) банкет по типу шведский стол;
в) банкет-фуршет;
г) банкет по типу буфет.
9.На каком расстоянии от края стола ставятся блюда на банкете-фуршете:
а) 25-30 см;
б) 0,5 см;
в) 5-10 см;
г) 30-40 см.
10.Каким ритуалом завершается банкет:
а) подачей десерта;
б) подачей чая, кофе;
в) холодными закусками;
г) подачей легких салатов.

**Тест 2**

1. Торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-то лица или события – это
а) прием
б) банкет
в) встреча
2. Какой банкет чаще всего организуется на дипломатическом или официальном приеме
а) банкет за столом с частичным обслуживанием официантами
б) банкет по типу «шведский стол»
в) банкет за столом с полным обслуживанием официантами
3. Какой банкет чаще всего организуется для проведения семейного торжества, свадьбы, юбилея и т. д.
а) банкет за столом с частичным обслуживанием официантами
б) банкет по типу «шведский стол»
в) банкет за столом с полным обслуживанием официантами
4. При организации какого банкета в зале расставляют столы высотой 90-105 см. и шириной не менее 110 см.
а) банкет по типу «шведский стол»
б) банкет-коктейль
в) банкет-фуршет
5. При организации какого банкета в зале не ставят банкетных столов, а ограничиваются лишь несколькими отдельными столиками, расставленными в удобных местах.
а) банкет по типу «шведский стол»

б) банкет-коктейль
в) банкет-фуршет
6. Какую форму обслуживания используют при организации подачи завтраков в гостиницах
а) банкет по типу «шведский стол»
б) банкет-коктейль
в) банкет-фуршет
7. При организации какого банкета обслуживание приглашенных осуществляется в двух залах
а) банкет-коктейль
б) комбинированный банкет
в) банкет-фуршет
8. Какая форма обслуживания предполагает реализацию скомплектованных обедов
а) комбинированный банкет
б) банкет по типу «шведский стол»
в) организация стола-экспресс
9. Какой банкет обычно организуется для женщин или для узкого круга родственников
а) банкет-коктейль
б) банкет-чай
в) банкет за столом с частичным обслуживанием официантами

**4.3 Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

1. Банкет в предприятии общественного питания.
2. Классификация банкетов.
3. Этапы организации и проведения банкета.
4. Прием заказа на банкет.
5. Меню банкета.
6. Оформления зала, рассадка гостей.
7. Музыкальное оформление.
8. Определение необходимого количества официантов.
9. Инструктаж персонала.
10. Обеспечение посудой, столовым бельем.
11. Банкеты с полным обслуживанием официантами: организационные особенности.
12. Банкеты с полным обслуживанием официантами: работа официантов.
13. Банкеты с полным обслуживанием официантами: способы подачи блюд.
14. Подготовка к «выездному» банкету.
15. Оборудование для «выездного» банкета.
16. Технологии обслуживания на выездном банкете.
17. Особенности проведения смешанных банкетов.
18. Подготовка залов при организации смешанных банкетов.
19. Сочетание меню при организации смешанных банкетов.
20. Виды предварительной сервировки столов.

21. Сервировка столов приборами при проведении банкета.
22. Способы складывания полотняных салфеток.
23. Особенности размещения гостей на банкете-приеме с частичным обслуживанием официантами.
24. Меню банкета-приема с частичным обслуживанием официантами.
25. Норма обслуживания гостей официантом и их обязанности.
26. Особенность сервировки столов на банкете-приеме с частичным обслуживанием официантами.
27. Способы подачи горячих блюд на банкете-приеме с частичным обслуживанием официантами.
28. Преимущества банкета-фуршета по отношению к другим видам банкетов.
29. Столы для банкета-фуршета и их расстановка.
30. Меню банкета-фуршета.
31. Особенности сервировки столов для банкета-фуршета.
32. Способы подачи блюд на банкете-фуршете.
33. Отличительные особенности банкета-коктейля от других видов банкетов.
34. Преимущества банкетов-коктейлей.
35. Работа официантов на банкете-коктейле.
36. Организация буфета-бара на банкете-коктейле.
37. Организация банкета-чая.
38. Меню банкета-чая.
39. Сервировка столов для банкета-чая.
40. Работа официанта на банкете-чае.
41. Организация банкета с полным обслуживанием официантами: особенности приема заказа.
42. Меню банкета с полным обслуживанием официантами.
43. Расстановка столов и их сервировка для банкета с полным обслуживанием официантами.
44. Работа официантов на банкете с полным обслуживанием официантами.

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины


1. Пасько О.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания / О.В. Пасько, Н.В. Бураковская, Е.В. Кулагина. – Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.– 211 с. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/26711.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Еремеева Н.Б. Контроль качества продукции и услуг общественного питания : учебное пособие для СПО / Еремеева Н.Б.. – Саратов : Профобразование, 2021. – 205 c. – ISBN 978-5-4488-1228-6. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/106828. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Чернова Е.В. Управление качеством на предприятии общественного питания : учебное пособие / Е. В. Чернова, Н. В. Барсукова. – Санкт-

Петербург : Троицкий мост, 2021. – 234 с. – ISBN 978-5-6044302-1-7. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/99735.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Организация и технологии предприятий питания в профессиональной сфере. Практикум : учебное пособие / Н.С. Родионова [и др.]. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. – 224 с. – ISBN 978-5-00032-563-6. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/119644.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Борисова А.В. Техническое оснащение предприятий общественного питания. Механическое оборудование : учебное пособие для СПО / А. В. Борисова. – Саратов : Профобразование, 2021. – 352 с. – ISBN 978-5-4488-1261-3. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/106858.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
6. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая. – Москва : Дашков и К, 2020. – 416 с. – ISBN 978-5-394-03803-7. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/111012.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
7. Зурабина, Е.И. Санитария и гигиена питания на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Е. И. Зурабина. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2019. – 166 с. – ISBN 978-5-4377-0135-5. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/84651.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
8. Еремеева, Н. Б. Концепция ХАССП на предприятиях общественного питания. Теоретические и практические аспекты : учебное пособие / Н. Б. Еремеева. – Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018. – 188 с. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/90526.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
9. Андреева, Т. В. Охрана труда на предприятиях общественного питания : учебное пособие / Т. В. Андреева. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2020. – 114 с. – ISBN 978-5-4377-0141-6. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/89198.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
10. Гумеров, Т. Ю. Оборудование предприятий общественного питания : учебное пособие / Т. Ю. Гумеров, О. А. Решетник. – Казань : Издательство КНИТУ, 2021. –184 с. – ISBN 978-5-7882-2971-3. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL:

https://www.iprbookshop.ru/121006.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
11. Сапожников, А.Н. Автоматизированные системы управления производством и обслуживанием в индустрии питания : учебное пособие для бакалавров / Сапожников А.Н., Рогова –О.В., Рождественская Л.Н.. – М. : Ай Пи Ар Медиа, 2022. – 110 с. – ISBN 978-5-4497-1583-8. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/119063.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Журналы:

1. Сервис plus. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Сервис в России и за рубежом. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Гостиничное дело. Издательский дом «Панорама». – Текст : электронный. – URL: https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей

*Интернет-ресурсы:*

Портал гостиничного бизнеса Prohotel. – URL: http://prohotel.ru/. – Режим доступа: свободный.

Электронный журнал «Современный отель». – URL : http://www.hotelexecutive.ru/. – Режим доступа: свободный.

## 7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks (http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

## 8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки,

имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» университет располагает аудиториями 1-01 1-06, 1-09, 1-11 (третий учебный корпус), оснащенными наглядными иллюстративными материалами по данному направлению, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГООБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ 5ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
АХМАТА АБДУЛХАМИДОВИЧА КАДЫРОВА»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Продвижение и реализация гостиничного продукта»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

Грозный, 2021

**Мирошниченко П. Н.** Рабочая программа учебной дисциплины «Продвижение и реализация гостиничного продукта». – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514 (с последующими изменениями), с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А.Кадырова», 2021

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** – сформировать у студентов представление о рынке гостиничных услуг, о рыночных факторах формирования гостиничного продукта, о технологиях, формах и механизмах продвижения и реализации гостиничного продукта.

**Задачи дисциплины:**

1. В ходе изучения дисциплины обучающиеся должны получить комплекс знаний:

– о структуре рынка гостиничных услуг;

– о методах сегментации рынка гостиничных услуг;

– о рыночных факторах формирования гостиничного продукта;

– о видах маркетинговых коммуникаций в гостиничном бизнесе;

– о формах и способах продвижения гостиничного продукта;

– о каналах и способах продаж гостиничного продукта:

– об основных показателях эффективности продаж гостиничного продукта

– о системе управления доходами гостиничного предприятия.

3. В результате освоения дисциплины обучающие должны приобрести навыки:

– использования методов исследований рынка гостиничных услуг;

– организации маркетингового обеспечения разработки нового гостиничного продукта;

– выявления форм и способов продвижения гостиничного продукта;

– формирования каналов продаж гостиничного продукта;

– расчета показателей эффективности продаж гостиничного продукта.

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

В процессе освоения дисциплины «Продвижение и реализация гостиничного продукта» формируются следующие компетенции:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код и наименование |
|---|---|---|
| Общепрофессиональные компетенции | Маркетинг | ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов |

## Модуль 1. Рынок гостиничных услуг и организация маркетинга гостиничного предприятия

### 1.1 Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов | ОПК-4.1 Применяет методы и технологии закрепления на рынке гостиничных услуг | ***Знать:***<br>– структуру и основные компоненты рынка гостиничных услуг;<br>– роль маркетинга в управлении рыночной деятельностью гостиничного предприятия;<br>– основные маркетинговые модели гостиничного продукта.<br>***Уметь:***<br>– использовать основные маркетинговые стратегии закрепления на рынке гостиничных услуг;<br>– использовать маркетинговые технологии закрепления на рынке гостиничных услуг.<br>***Владеть:***<br>– методами маркетинговых исследований рынка гостиничных услуг;<br>– методами сегментации рынка гостиничных услуг. |

## 2. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **3/108** | **3/108** |
| **Контактная работа:** | **44** | |
| Занятия лекционного типа | 30 | 6 |
| Занятия семинарского типа | 14 | 4 |
| Консультация | | |
| Промежуточная аттестация: *зачет* | | 4 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | **64** | **94** |

## 3. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 3.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

*Очная форма обучения*

| | **Виды учебной работы (в часах)** | |
|---|---|---|
| | **Контактная работа** | |

| Раздел/тема | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | СР |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1. Рынок гостиничных услуг: понятие и сущность** | **10** | | **6** | | | | **20** |
| 1.1 Процессы глобализации и современные тенденции развития гостиничного рынка | 2 | | | | | | 4 |
| 1.2 Специфика российского рынка гостиничных услуг | 2 | | 2 | | | | 6 |
| 1.3 Основные параметры рынка гостиничных услуг | 2 | | | | | | 4 |
| 1.4 Сегментация рынка гостиничных услуг | 2 | | 2 | | | | 6 |
| 1.5 Позиционирование гостиничного продукта на рынке гостиничных услуг | 2 | | 2 | | | | 6 |
| **2. Маркетинг гостиничного предприятия** | **20** | | **8** | | | | **44** |
| 2.1 Служба маркетинга гостиничного предприятия: организация и функционирование | 2 | | | | | | 4 |
| 2.2 Служба маркетинга гостиничного предприятия: основные функции | 2 | | 2 | | | | 5 |
| 2.3 Планирование маркетинговой деятельности гостиничного предприятия | 2 | | 2 | | | | 5 |
| 2.4 Стратегия маркетинга гостиничного предприятия | 2 | | | | | | 4 |
| 2.5 Маркетинговая работа с потребителями гостиничных услуг | 2 | | 2 | | | | 5 |
| 2.6 Организация | 2 | | | | | | 4 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| маркетинговых исследований | | | | | | | |
| 2.7 Интернет-методы в обеспечении маркетинга гостиничного предприятия | 2 | | | | | | 4 |
| 2.8 Маркетинговое обеспечение разработки нового гостиничного продукта | 2 | | 2 | | | | 5 |
| 2.9 Маркетинговое обеспечение формирования внутренней среды гостиничного предприятия | 2 | | | | | | 4 |
| 2.10 Консалтинговые услуги в организации маркетинга гостиничного предприятия | 2 | | | | | | 4 |
| **ИТОГО** | **30** | | **14** | | | | **64** |

*Заочная форма обучения*

| **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | ***Лекции*** | ***Иные учебные занятия*** | ***Практические занятия*** | ***Семинарские занятия*** | ***Лабораторные работы*** | ***Иные занятия*** | |
| **1. Рынок гостиничных услуг: понятие и сущность** | **2** | | **2** | | | | **34** |
| 1.1 Процессы глобализации и современные тенденции развития гостиничного рынка | | | | | | | 6 |
| 1.2 Специфика российского рынка гостиничных услуг | | | | | | | 6 |
| 1.3 Основные параметры рынка гостиничных услуг | 2 | | | | | | 8 |
| 1.4 Сегментация рынка гостиничных услуг | | | 2 | | | | 8 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.5 Позиционирование гостиничного продукта на рынке гостиничных услуг | | | | | | | 6 |
| **2. Маркетинг гостиничного предприятия** | **4** | | **2** | | | | **60** |
| 2.1 Служба маркетинга гостиничного предприятия: организация и функционирование | 2 | | | | | | 6 |
| 2.2 Служба маркетинга гостиничного предприятия: основные функции | | | 2 | | | | 6 |
| 2.3 Планирование маркетинговой деятельности гостиничного предприятия | | | | | | | 6 |
| 2.4 Стратегия маркетинга гостиничного предприятия | | | | | | | 6 |
| 2.5 Маркетинговая работа с потребителями гостиничных услуг | | | | | | | 6 |
| 2.6 Организация маркетинговых исследований | 2 | | | | | | 6 |
| 2.7 Интернет-методы в обеспечении маркетинга гостиничного предприятия | | | | | | | 6 |
| 2.8 Маркетинговое обеспечение разработки нового гостиничного продукта | | | | | | | 6 |
| 2.9 Маркетинговое обеспечение формирования внутренней среды гостиничного предприятия | | | | | | | 6 |
| 2.10 Консалтинговые услуги в организации маркетинга гостиничного предприятия | | | | | | | 6 |
| **ИТОГО** | **6** | | **4** | | | | **94** |

## 3.2 Программа дисциплины, структурированная по разделам

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1. Рынок гостиничных услуг: понятие и сущность** | | |
| 1. | Процессы глобализации и современные тенденции развития гостиничного рынка | Глобализационные процессы в индустрии гостеприимства. Международные гостиничные сети, их типология. Основные тенденции развития гостиничного бизнеса. |
| 2. | Специфика российского рынка гостиничных услуг | Понятие «рынок гостиничных услуг». Основные субъекты гостиничного рынка. Роль государства на рынке гостиничных услуг. |
| 3. | Основные параметры рынка гостиничных услуг | Спрос и предложение как основные параметры гостиничного рынка. Показатели уровня развития гостиничного хозяйства страны. |
| 4. | Сегментация рынка гостиничных услуг | Понятие «сегмент рынка». Основные подходы к сегментированию рынка гостиничных услуг. Характеристика основных сегментов гостиничного рынка. |
| 5. | Позиционирование гостиничного продукта на рынке гостиничных услуг | Основные типы позиционирования гостиничного продукта. Конкурентная среда и выбор стратегии позиционирования. Основные этапы позиционирования гостиничного продукта. |
| **2. Маркетинг гостиничного предприятия** | | |
| 6. | Служба маркетинга гостиничного предприятия: организация и функционирование | Маркетинг как система: основные концепции. Цели маркетинга гостиничного предприятия. Задачи маркетинга гостиничного предприятия. |
| 7. | Служба маркетинга гостиничного предприятия: основные функции | Принципы организации маркетинга. Основные функции маркетинга. |
| 8. | Планирование маркетинговой деятельности гостиничного предприятия | Стратегическое и оперативное планирование в маркетинге. Аналитические методы в планировании маркетинга. Планирование целей и направлений развития предприятия. |
| 9. | Стратегия маркетинга гостиничного предприятия | Методология разработки маркетинговых программ. Специальные маркетинговые программы. Стратегический контроль маркетинга. |
| 10. | Маркетинговая работа с потребителями гостиничных услуг | Покупательское поведение: потребности, желания. Мотивация потребительского поведения. |
| 11. | Организация маркетинговых исследований | Комплексное изучение рынка как основа маркетинговой политики. Этапы маркетингового исследования. Первичные и вторичные источники маркетинговой информации. |
| 12. | Интернет-методы в обеспечении маркетинга гостиничного | Поисковые системы как источник маркетинговых данных. Социальные сети |

| | | |
|---|---|---|
| | предприятия | как источник маркетинговых данных. Email-маркетинг гостиничного предприятия. |
| 13. | Маркетинговое обеспечение разработки нового гостиничного продукта | Маркетинговый анализ конкурентной среды. Маркетинговый анализ спроса на рынке гостиничных услуг. |
| 14. | Маркетинговое обеспечение формирования внутренней среды гостиничного предприятия | Понятия «внутренняя среда» и «внешняя среда» маркетинга гостиничного предприятия. Элементы маркетинговой среды гостиницы. |
| 15. | Консалтинговые услуги в организации маркетинга гостиничного предприятия | Виды консалтинговых услуг в гостиничном бизнесе. Роль консалтинговых компаний в условиях кризиса. |

## 4. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости;

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

4.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Компетенция | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Рынок гостиничных услуг: понятие и сущность | ОПК-4.1 | Тест 1 |
| 2. | Маркетинг гостиничного предприятия | ОПК-4.1 | Тест 2 |

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

**Примерные тестовые задания:**

**Тест 1**

1. Какое из указанных определений соответствует маркетинговому пониманию рынка?

а) рынок – это население данного региона;

б) рынок − это совокупность потребителей со сходными потребностями;

в) рынок − это часть потребителей, интересующаяся товарами вашей фирмы;

г) рынок − это потребители, которые имеют финансовые возможности для приобретения товара;

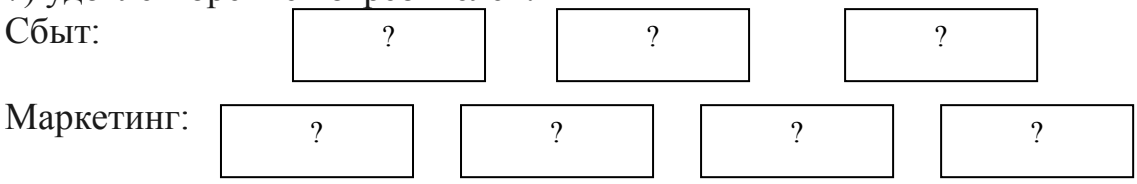
д) свой вариант ответа.
2. Для взаимоувязки колебаний спроса и предложения целесообразно использовать:
а) демаркетинг;
б) синхромаркетинг;
в) ремаркетинг;
г) рекламу;
д) свой вариант ответа.
3. Выстроить в логическую цепь следующие этапы процесса сегментации рынка:
а) оценка потенциала и привлекательности полученных сегментов;
б) выбор целевых рыночных сегментов;
в) составление профилей и интерпретация полученных сегментов;
г) разработка плана маркетинга;
д) выбор метода и осуществление сегментации рынка;
е) позиционирование товара.
4. У производителя есть две возможности на рынке. Можно выйти с продукцией на сегмент А с емкостью 240 млн.шт. изделий, где представлены 3 ведущих производителя отрасли, и на сегмент Б, емкость которого 60 млн.шт. изделий, где представлены 15 предприятий с общей рыночной долей на рынке около 1%. Какую возможность следует использовать производителю, если прочие условия равны:
а) сегмент А;
б) сегмент Б;
в) оба сегмента одновременно;
г) искать совершенно свободный сегмент;
д) свой вариант ответа.
5. Если эластичность спроса высока:
а) объем продаж существенно увеличится при незначительном понижении цен;
б) объем продаж существенно не растет при значительном понижении цен;
в) объем продаж не изменится при понижении цен;
г) объем продаж существенно уменьшится при незначительном повышении цены;
д) объем продаж не изменится при повышении цены;
е) свой вариант ответа.
6. Наращивание ассортимента означает:
а) изменение характеристики товаров в сторону улучшения их параметров;
б) изменение характеристики товаров в сторону снижения их параметров;
в) расширение общего числа товаров;
г) дополнение ассортимента товаров новыми, но в существующих рамках;
д) свой вариант ответа.
7. Для взаимоувязки колебаний спроса и предложения целесообразно использовать:
а) демаркетинг;
б) синхромаркетинг;
в) ремаркетинг;

г) рекламу;
д) свой вариант ответа
8. Выстроить в логическую цепь следующие этапы процесса сегментации рынка:
1) Оценка потенциала и привлекательности полученных сегментов.
2) Выбор целевых рыночных сегментов.
3) Составление профилей и интерпретация полученных сегментов.
4) Разработка плана маркетинга.
5) Выбор метода и осуществление сегментации рынка.
6) Позиционирование товара.
9. Если эластичность спроса высока:
а) объем продаж существенно увеличится при незначительном понижении цен;
б) объем продаж существенно не растет при значительном понижении цен;
в) объем продаж не изменится при понижении цен;
г) объем продаж существенно уменьшится при незначительном повышении цены;
д) объем продаж не изменится при повышении цены;
е) свой вариант ответа.
10. Наращивание ассортимента означает:
а) изменение характеристики товаров в сторону улучшения их параметров;
б) изменение характеристики товаров в сторону снижения их параметров;
в) расширение общего числа товаров;
г) дополнение ассортимента товаров новыми, но в существующих рамках;
д) свой вариант ответа.

## Тест 2

1. Комплекс маркетинга – микс включает себя:
а) управление предприятием;
б) совокупность инструментов (товар, цена, сбыт, продвижение);
в) выбор условий реализации товара;
г) свой вариант ответа.
2. Укажите, какие из приведенных ниже ценовых стратегий используются применительно к продуктам-новинкам, а какие – к продуктам, находящимся на рынке длительное время.
а) стратегия «снятия сливок»;
б) стратегия скользящей падающей цены;
в) стратегия цен проникновения на рынок;
г) стратегия преимущественной цены;
д) стратегия престижных цен;
е) стратегия «следования за лидером»;
ж) стратегия преимущественной цены;
з) стратегия цены сегмента рынка;
и) стратегия ценовых манипуляций;
к) стратегия психологических цен;
л) дискриминационная стратегия.

3. Чем отличается маркетинговый посредник в лице банка от подобной организации, но представителя контактной аудитории «финансовые круги»?
а) посредник занимается текущими операциями по поручению предприятия;
б) «финансовые круги» предоставляют кредит предприятию;
в) понятие «финансовые круги» относится к субъектам, находящимся в другом регионе;
г) свой вариант ответа.
4. Для функционирования маркетинговой информационной системы необходимы следующие ресурсы:
а) квалифицированный персонал, обладающий навыками сбора и обработки информации;
б) методические приемы работы с информацией;
в) офисное оборудование;
г) свой вариант ответа.
5. Заполнить блок-схему маркетингового и сбытового подходов, указать связи между блоками:
1) реализация;
2) интегрированные маркетинговые условия;
3) достижение целей организации;
4) производство;
5) оценка требований потребителя;
6) потребление;
7) удовлетворение потребителей.




6. Комплекс маркетинга – микс включает себя:
а) управление предприятием;
б) совокупность инструментов (товар, цена, сбыт, продвижение);
в) выбор условий реализации товара;
г) свой вариант ответа.

4.3 Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

1. Социально-экономическая сущность маркетинга.
2. Цели и функции маркетинга
3. Основные условия применения и принципы маркетинга.
4. Основные понятия маркетинга.
5. Эволюция концепции маркетинга.
6. Сущность маркетинга гостиничного предприятия.
7. Специфика маркетинга услуг
8. Технология реализации концепции маркетинга

9. Сущность, содержание, задачи и направления маркетинговых исследований.
10. Правила и этапы проведения маркетинговых исследований.
11. Система маркетинговой информации.
12. Методы сбора первичных данных.
13. Составляющие факторы внешней и внутренней маркетинговой среды.
14. Понятие и признаки сегментации рынка гостиничных услуг.
15. Выбор целевых рыночных сегментов.
16. Позиционирование гостиничного продукта.
17. Понятие и значение товарной политики.
18. Понятие о структуре и уровнях товара.
19. Концепция жизненного цикла услуг.
20. Стратегия разработки новых продуктов
21. Разработка ассортимента продуктов гостиничного предприятия.
22. Цена в комплексе маркетинга.
23. Постановка целей ценообразования.
24. Выбор метода ценообразования.
25. Управление ценами.
26. Определение и реализация ценовой стратегии
27. Функции и уровни каналов распределения товаров.
28. Маркетинговые системы распределения товаров (традиционные, вертикальные, горизонтальные).
29. Типы торговых посредников.
30. Сущность, природа и роль маркетинговых коммуникаций.
31. Разработка коммуникационной стратегии.
32. Личная продажа в комплексе маркетинговых коммуникаций
33. Стимулирование сбыта в комплексе маркетинговых коммуникаций
34. Пропаганда в комплексе маркетинговых коммуникаций
35. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций
36. Фирменный стиль предприятия гостиничного хозяйства.
37. Стратегическое маркетинговое планирование.
38. Ситуационный анализ
39. Планирование целей предприятия
40. Разработка альтернативных стратегий
41. Организация службы маркетинга на гостиничном предприятии.
42. Система маркетингового контроля.
43. Сущность и содержание программы маркетинга.
44. Методы формирования бюджета маркетинга
45. Структура рынка гостиничных услуг.
46. Оценка конъюнктуры и определение емкости рынка гостиничных услуг.
47. Изучение покупательского поведения.
48. Моделирование поведения потребителей. Права потребителей.
49. Конкурентоспособность и качество, их место в стратегии маркетинга гостиничного предприятия.

## Модуль 2. Технологии продвижения гостиничного продукта

### 1.1 Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов | ОПК-4.2 Использует методы мониторинга и анализа рынка гостиничных услуг, технологии продвижения гостиничного продукта | ***Знать:***<br>– цели и модели маркетинговых коммуникаций;<br>– основные инструменты и средства продвижения гостиничного продукта;<br>– этапы участия гостиничного предприятия в выставках.<br>***Уметь:***<br>– использовать основные формы продвижения гостиничных услуг;<br>– планировать процесс продвижения гостиничных услуг.<br>***Владеть:***<br>– методами выбора рекламных средств на основе сегментации гостиничного рынка;<br>– методами прямого маркетинга в продвижении гостиничных услуг. |

### 2. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **4/144** | **4/144** |
| **Контактная работа:** | **50** | **12** |
| Занятия лекционного типа | 34 | 8 |
| Занятия семинарского типа | 16 | 6 |
| Консультация | | |
| Промежуточная аттестация: *зачет* | | 4 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 94 | 126 |

### 3. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 3.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

*Очная форма обучения*

| Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Контактная работа | | | | | | СР |
| | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1. Инструменты продвижения в гостиничном бизнесе** | **16** | | **8** | | | | **48** |
| 1.1 Гостиничный продукт: понятие и виды | 2 | | | | | | 3 |
| 1.2 Продвижение как функция маркетинговых коммуникаций | 2 | | | | | | 3 |
| 1.3 Маркетинговые коммуникации в гостиничном бизнесе | | | 2 | | | | 6 |
| 1.4 Реклама как инструмент продвижения в гостиничном бизнесе | 2 | | | | | | 3 |
| 1.5 Нормативно-правовое обеспечение рекламы | 2 | | | | | | 3 |
| 1.6 Реклама в гостиничном бизнесе | | | 2 | | | | 6 |
| 1.7 Сегментация гостиничного рынка и выбор рекламных средств | 2 | | | | | | 3 |
| 1.8 Личные продажи как инструмент продвижения гостиничного продукта | 2 | | | | | | 3 |
| 1.9 Личные продажи и стимулирование сбыта как инструменты продвижения гостиничного продукта | | | 2 | | | | 6 |
| 1.10 Стимулирование сбыта как инструмент продвижения гостиничных услуг | 2 | | | | | | 3 |
| 1.11 Интернет как инструмент продвижения в гостиничном бизнесе | 2 | | | | | | 3 |
| 1.12 Продвижение гостиничного продукта | | | 2 | | | | 6 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| через Интернет | | | | | | | |
| **2. Формы и способы продвижения** | **18** | | **8** | | | | **46** |
| 2.1 Связи с общественностью (PR) как форма продвижения в гостиничном бизнесе | 2 | | | | | | 3 |
| 2.2 Планирование PR-работы по открытию гостиницы | 2 | | | | | | 3 |
| 2.3 Связи с общественностью (PR) как форма продвижения в гостиничном бизнесе | | | 2 | | | | 5 |
| 2.4 Фирменный стиль как способ продвижения отеля | 2 | | | | | | 3 |
| 2.5 Прямой маркетинг как способ продвижения в гостиничном бизнесе | 2 | | | | | | 3 |
| 2.6 Фирменный стиль как способ продвижения отеля | | | 2 | | | | 6 |
| 2.7 Участие гостиницы в выставках как способ продвижения | 2 | | | | | | 3 |
| 2.8 Выставочная команда гостиницы, ее функции и оценка эффективности деятельности | 2 | | | | | | 3 |
| 2.9 Выставка как способ продвижения гостиницы | | | 2 | | | | 5 |
| 2.10 Программы поощрения постоянных клиентов гостиницы как способ продвижения | 2 | | | | | | 3 |
| 2.11 Брендинг как форма продвижения в гостиничном бизнесе | 2 | | | | | | 3 |
| 2.12 Брендинг в гостиничном бизнесе | | | 2 | | | | 6 |
| **ИТОГО** | **34** | | **16** | | | | **94** |

*Заочная форма обучения*

| | **Виды учебной работы (в часах)** | | |
|---|---|---|---|
| | **Контактная работа** | | **СР** |
| | **Занятия лекционного типа** | **Занятия семинарского типа** | |

| Раздел/тема | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1. Инструменты продвижения в гостиничном бизнесе** | **4** | | **2** | | | | **56** |
| 1.1 Гостиничный продукт: понятие и виды | | | | | | | 5 |
| 1.2 Продвижение как функция маркетинговых коммуникаций | 2 | | | | | | 3 |
| 1.3 Маркетинговые коммуникации в гостиничном бизнесе | | | | | | | 5 |
| 1.4 Реклама как инструмент продвижения в гостиничном бизнесе | | | | | | | 5 |
| 1.5 Нормативно-правовое обеспечение рекламы | | | | | | | 5 |
| 1.6 Реклама в гостиничном бизнесе | | | 2 | | | | 5 |
| 1.7 Сегментация гостиничного рынка и выбор рекламных средств | | | | | | | 5 |
| 1.8 Личные продажи как инструмент продвижения гостиничного продукта | 2 | | | | | | 3 |
| 1.9 Личные продажи и стимулирование сбыта как инструменты продвижения гостиничного продукта | | | | | | | 5 |
| 1.10 Стимулирование сбыта как иструмент продвижения гостиничных услуг | | | | | | | 5 |
| 1.11 Интернет как инструмент продвижения в гостиничном бизнесе | | | | | | | 5 |
| 1.12 Продвижение гостиничного продукта через Интернет | | | | | | | 5 |
| **2. Формы и способы продвижения** | **4** | | **4** | | | | **70** |
| 2.1 Связи с общественностью (PR) как форма продвижения в гостиничном бизнесе | 2 | | | | | | 5 |
| 2.2 Планирование PR- | | | | | | | 6 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| работы по открытию гостиницы | | | | | | | |
| 2.3 Связи с общественностью (PR) как форма продвижения в гостиничном бизнесе | | | | | | | 6 |
| 2.4 Фирменный стиль как способ продвижения отеля | | | | | | | 6 |
| 2.5 Прямой маркетинг как способ продвижения в гостиничном бизнесе | | | | | | | 6 |
| 2.6 Фирменный стиль как способ продвижения отеля | | | 2 | | | | 6 |
| 2.7 Участие гостиницы в выставках как способ продвижения | 2 | | | | | | 5 |
| 2.8 Выставочная команда гостиницы, ее функции и оценка эффективности деятельности | | | | | | | 6 |
| 2.9 Выставка как способ продвижения гостиницы | | | | | | | 6 |
| 2.10 Программы поощрения постоянных клиентов гостиницы как способ продвижения | | | | | | | 6 |
| 2.11 Брендинг как форма продвижения в гостиничном бизнесе | | | | | | | 6 |
| 2.12 Брендинг в гостиничном бизнесе | | | 2 | | | | 6 |
| **ИТОГО** | **8** | | **6** | | | | **126** |

## 3.2 Программа дисциплины, структурированная по разделам

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1. Инструменты продвижения в гостиничном бизнесе** | | |
| 1. | Гостиничный продукт: понятие и виды | Понятие «гостиничный продукт». Факторы гостиничного продукта. Жизненный цикл гостиничного продукта. |
| 2. | Продвижение как функция маркетинговых коммуникаций | Понятие «маркетинговые коммуникации». Элементы маркетинговых коммуникаций. Модель процесса маркетинговых коммуникаций. |
| 3. | Маркетинговые коммуникации в гостиничном бизнесе | Коммуникационные стратегии в общей стратегии маркетинга. Основные средства маркетинговых коммуникаций. Целевые аудитории маркетинговых коммуникаций. |
| 4. | Реклама как инструмент | Реклама как инструмент рынка. Два |

| | | |
|---|---|---|
| | продвижения в гостиничном бизнесе | основных закона рекламы. Виды рекламы. Функции рекламы. |
| 5. | Нормативно-правовое обеспечение рекламы | Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе». Закон РФ от 07.02.1992 № 2301-1 «О защите прав потребителей» оправе потребителя на достоверную информацию. |
| 6. | Реклама в гостиничном бизнесе | Цели рекламы в гостиничном бизнесе. Модели рекламных обращений. |
| 7. | Сегментация гостиничного рынка и выбор рекламных средств | Рекламные средства для различных сегментов гостиничного рынка. Преимущества и недостатки различных рекламных средств в гостиничном бизнесе. |
| 8. | Личные продажи как инструмент продвижения гостиничного продукта | Особенности и этапы личных продаж. Элементы продвижения в процессе личных продаж. |
| 9. | Личные продажи и стимулирование сбыта как инструменты продвижения гостиничного продукта | Контактные инструменты продвижения. Мероприятия по стимулированию сбыта. |
| 10. | Стимулирование сбыта как инструмент продвижения гостиничных услуг | Программа стимулирования сбыта в гостинице. Основные средства стимулирования сбыта. |
| 11. | Интернет как инструмент продвижения в гостиничном бизнесе | Продвижение через Интернет. Способы продвижения гостиничных услуг через Интернет. Социальные сети, форумы и блоги как форма популяризации отеля. |
| 12. | Продвижение гостиничного продукта через Интернет | Сайт гостиницы как форма продвижения услуг. Контекстная реклама в Интернет. Email-маркетинг как форма продвижения. |
| **2. Формы и способы продвижения** | | |
| 13. | Связи с общественностью (PR) как форма продвижения в гостиничном бизнесе | PR как сфера маркетинга. Наиболее распространенные PR-акции в гостиницах. Основные инструменты PR в гостиничном бизнесе. |
| 14. | Планирование PR-работы по открытию гостиницы | Основания для разработки PR-компаний. План PR-кампании по открытию гостиницы. |
| 15. | Связи с общественностью (PR) как форма продвижения в гостиничном бизнесе | Разработка плана PR-кампании для гостиницы: основные этапы и содержание. Работа PR-команды. Эффективность PR-кампании. |
| 16. | Фирменный стиль как способ продвижения отеля | Понятие «фирменный стиль». Внутренние и внешние атрибуты фирменного стиля. |
| 17. | Прямой маркетинг как способ продвижения в гостиничном бизнесе | Маркетинг прямых взаимоотношений в гостиничном бизнесе. Виды прямого маркетинга в гостиничном бизнесе. |
| 18. | Фирменный стиль как способ продвижения отеля | Понятие «фирменный стиль». Внутренние и внешние атрибуты фирменного стиля. |
| 19. | Участие гостиницы в выставках как способ продвижения | Выставка как наиболее эффективный способ продвижения. Российская практика участия гостиниц в выставке. |
| 20. | Выставочная команда гостиницы, ее функции и оценка эффективности | Планирование участия гостиницы в выставке. Плановые этапы участия |

| | | |
|---|---|---|
| | деятельности | гостиницы в выставке. Выставочная команда и ее функции. |
| 21. | Выставка как способ продвижения гостиницы | Типы посетителей выставки и особенности работы с ними. Эффективность участия гостиницы в выставке. |
| 22. | Программы поощрения постоянных клиентов гостиницы как способ продвижения | Программы поощрения в маркетинговой политике гостиницы. Программы лояльности и их виды. |
| 23. | Брендинг как форма продвижения в гостиничном бизнесе | Понятие «бренд». Брендинг как канал коммуникации с потребителем. Гостиничная сеть как носитель бренда. |
| 24. | Брендинг в гостиничном бизнесе | Бренд и торговая марка. Сетевой стратегический брэндинг. Преимущества привлечения международного гостиничного бренда. |

## 4. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

4.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Компетенция | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Инструменты продвижения в гостиничном бизнесе | ОПК-4.2 | Тест 1 |
| 2. | Формы и способы продвижения | ОПК-4.2 | Тест 2 |

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

**Примерные тестовые задания:**

**Тест 1**

1. Какой классификационный признак положен в основу для рекламы, с учетом стадий жизненного цикла:

а) объект рекламирования;

б) направленность;

в) характер рекламы;

г) особенности рекламного обращения.
2. Довод для убеждения – это признак для классификации рекламы по типу:
а) способ воздействия на целевую аудиторию;
б) направленность;
в) характер рекламы;
г) особенности рекламного обращения.
3.На какой стадии (стадиях) жизненного цикла используется информативная реклама?
а) на стадии выведения товара на рынок;
б) на стадии снятия товара с рынка;
б) на стадии роста;
г) на стадии насыщения
4.На какой стадии (стадиях) жизненного цикла используется убеждающая реклама?
а) на стадии выведения товара на рынок;
б) на стадии снятия товара с рынка;
в) на стадии роста;
г) на стадии насыщения.
5. Как называется реклама, которая представляет собой рекламу достоинств гостиницы, выгодно отличающих ее от конкурентов?
а) товарная
б) престижная;
в) прямая;
г) косвенная.
6.Как называется реклама, которая информирует потенциальных клиентов о достоинствах товаров и услуг данной гостиницы?
а) товарная
б) престижная;
в) прямая;
г) косвенная.
7. Ассоциация малых отелей СПб рекламирует деятельность тех гостиниц, которые в нее входят. Как называется такая реклама?
а) совместная горизонтальная;
б) совместная вертикальная;
в) узкофирменная;
г) совместная дифференцированная.
8. Компания Аэрофлот и гостиница Park Inn by Radisson Пулковская провели совместную рекламную акцию, как называется такая реклама?
а) совместная горизонтальная;
б) совместная вертикальная;
в) узкофирменная;
г) совместная дифференцированная.
9. В рекламе услуг гостиницы «Европа» делается акцент на использовании энергосберегающих технологий, как называется такая реклама?
а) товарная
б) престижная;

в) прямая;
г) нетоварная.
10. В рекламе услуг гостиницы «Европа» делается акцент на использовании энергосберегающих технологий, какой признак положен в основу классификации?
а) характер рекламы;
б) направленность;
в) объект рекламирования;
г) способ воздействия на целевую аудиторию.
11. Гостиница «Москва» ежегодно принимает участие в специализированной выставке ExpoHoReCa (крупнейшая отраслевая выставка Северо-Запада РФ), какой признак положен в основу классификации?
а) характер рекламы;
б) особенности рекламного обращения;
в) объект рекламирования;
г) способ воздействия на целевую аудиторию.
12. Гостиница «Москва» ежегодно принимает участие в специализированной выставке ExpoHoReCa ( крупнейшая отраслевая выставка Северо-Запада РФ), как называется такая реклама?
а) информативная;
б) убеждающая;
в) напоминающая;
г) разубеждающая.
13. Ежегодная свадебная выставка для профессионалов свадебной индустрии проводится в гостинице «Коринтия отель Санкт-Петербург», как называется такая маркетинговая коммуникация?
а) событийный маркетинг;
б) прямой маркетинг;
б) Product Placement;
г) стимулирование сбыта.
14. Гость, держатель карты программы лояльности AZIMUT Hotels, накапливает баллы на счете и получает дополнительные привилегии и возможности, разработанные специально для постоянных гостей, как называется такая маркетинговая коммуникация?
а) событийный маркетинг;
б) прямой маркетинг;
в) Product Placement;
г) стимулирование сбыта.
15.Часть рекламы проходит через средства массовой коммуникации, часть размещается в специализированных изданиях, или направляется непосредственно в организации, оказывающие сопутствующие услуги, это реклама
а) по типу целевой аудитории;
б) по средствам распространения;
в) по охватываемой аудитории;
г) по способу воздействия на целевую аудиторию;

16. Гостиница размещает рекламу в прессе, в интернете, на баннерах, на своих автобусах − это реклама:
а) по типу целевой аудитории;
б) по средствам распространения;
в) по охватываемой аудитории;
г) по способу воздействия на целевую аудиторию.
17.Какое из конкретных мероприятий стимулирования сбыта сложнее всего осуществить для продвижения гостиничной услуги?
а) стимулирование персонала;
б) промоакция;
в) визуальная коммуникация;
г) программа повышения квалификации.
18. Проранжируйте в порядке частоты использования следующие способы продвижения гостиничной услуги:
а) телевизионный маркетинг;
б) телефонный маркетинг;
в) SMS-рассылки;
г) интерактивный маркетинг.
19. Персонализированное воздействие на конкретную аудиторию в соответствии с базой данных или же получение обратной связи с конкретным потребителем – это:
а) прямой маркетинг;
б) событийный маркетинг;
в) целевой маркетинг;
г) игровой маркетинг.
20. Действия, направленные на продвижение товаров и услуг с помощью ярких и запоминающихся мероприятий – это:
а) прямой маркетинг;
б) событийный маркетинг;
в) целевой маркетинг;
г) игровой маркетинг.

## Тест 2

1. Какой из видов рекламы, как правило, наиболее агрессивный:
а) изучающая реклама;
б) убеждающая реклама;
в) напоминающая реклама;
г) информативная реклама.
2. Какое из перечисленных свойств гостиничного продукта НЕ характерно для гостиничного продукта покупаемого жителями Санкт-Петербурга в гостиницах города?
а) непостоянство качества;
б) необходимость соблюдения равновесия между человеческими и техническими факторами;

в) отсутствие непосредственного контакта между производителем (исполнителем) и потребителем;
г) гостиничная услуга – сопутствующий продукт в рамках туристского пакета;
д) сравнительное постоянство качества.
3. Какой способ продвижения гостиничной услуги предполагает размещение информации о ценах на гостиницы и сравнение этих цен?
а) ОСАГО;
б) САГО;
в) ТРИВАГО;
г) ЦИАН.
4.Какие потребности удовлетворяются с помощью услуг гостиницы:
а) первичные;
б) вторичные;
в) третичные;
г) привычные.
5. В настоящее время многие гостиницы размещают на своих сайтах данные о гостинице одновременно на нескольких языках: о каком элементе модели маркетинговой коммуникации идет речь:
а) декодирование;
б) канал коммуникации;
в) кодирование;
г) обратная связь.
6. Отзыв на сайте «В апреле 2015 была в Санкт-Петербурге. Остановилась в гостинице «Москва» Гостиница имеет удобное расположение. Метро в двух шагах. Цена за проживание адекватная…». О каком элементе модели маркетинговой коммуникации идет речь?
а) декодирование;
б) канал коммуникации;
в) кодирование;
г) обратная связь.
7. Что представляет собой реклама?
а) платное, не личное представление и продвижение товаров и услуг;
б) сообщение о свойствах товара через средства массовой информации;
в) сведения о товарах и услугах на щитах, на городском транспорте;
г) информация, принижающая достоинства товаров конкурентов.
8. Выберите из предложенного списка все определения рекламы:
а) Передача обращения от источника информации к ее получателю посредством определенного канала;
б) форма коммуникаций, которая пытается перевести качество товаров, услуг, идей на язык нужд и запросов;
в) часть маркетинговых коммуникаций;
г) часть рынка или группа потребителей, обладающих сходными признаками, характеризующиеся однотипной реакцией на предлагаемый продукт.

4.3 Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

1. Понятие «гостиничный продукт».
2. Жизненный цикл гостиничного продукта.
3. Характеристика этапов жизненного цикла гостиничного продукта по элементам управления.
4. Продвижение как функция маркетинговых коммуникаций.
5. Модель процесса маркетинговых коммуникаций.
6. Реклама как способ продвижения в гостиничном бизнесе.
7. Классификация видов рекламы.
8. Основные цели рекламы.
9. Функции рекламы.
10. Нормативно-правовое обеспечение рекламы.
11. Модели рекламных обращений.
12. Преимущества и недостатки рекламы различных рекламных средств.
13. Сегментация гостиничного рынка и выбор рекламных средств.
14. Личные продажи как инструмент продвижения гостиничного продукта.
15. Стимулирование сбыта как форма продвижения гостиничных услуг.
16. Связи с общественностью (PR) как форма продвижения в гостиничном бизнесе.
17. PR-акции в гостиничном бизнесе и их адресность.
18. Основные инструменты PR в гостиничном бизнесе.
19. Специфические особенности PR-деятельности в гостиничной индустрии.
20. Планирование PR-работы по открытию гостиницы.
21. Формирование фирменного стиля как способ продвижения отеля.
22. Атрибутика фирменного стиля и его функции.
23. Прямой маркетинг как форма продвижения в гостиничном бизнесе.
24. Участие в выставках как способ продвижения гостиничных услуг.
25. План работы гостиницы над выставочным проектом.
26. Выставочная команда гостиницы и ее функции.
27. Работа с посетителями на выставке. Типы посетителей.
28. Эффективность участия гостиницы в выставке.
29. Программы поощрения постоянных клиентов гостиницы как способ продвижения.
30. Брендинг как форма продвижения в гостиничном бизнесе.
31. Бренд и торговая марка в гостиничном бизнесе.
32. Гостиничная сеть как носитель бренда.
33. Преимущества привлечения международного гостиничного бренда.
34. Интернет как инструмент продвижения в гостиничном бизнесе.
35. Основные способы продвижения гостиничных услуг через Интернет.
36. Сайт гостиницы как форма продвижения услуг.
37. Контекстная реклама в Интернет.
38. E-mail-маркетинг как форма продвижения.
39. Социальные сети как форма популяризации отеля.
40. Поисковые системы как способ продвижения сайта отеля.

## Модуль 3. Организация продаж гостиничного продукта

### 1.1 Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов | ОПК-4.3 Использует технологии продаж гостиничного продукта | ***Знать:***<br>– основы сбытовой политики гостиничного предприятия;<br>– основные показатели продаж номерного фонда гостиницы;<br>– основы тарифной политики гостиничного предприятия.<br>***Уметь:***<br>– осуществлять продажи в электронных системах бронирования;<br>– анализировать доходность гостиничного предпрития.<br>***Владеть:***<br>– методами ценообразования в гостиничном бизнесе;<br>– технологиями личных продаж. |

### 2. Объем дисциплины

| *Виды учебной работы* | *Формы обучения* | |
|---|---|---|
| | *очная* | *заочная* |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **6/216** | **6/216** |
| **Контактная работа:** | **36** | **14** |
| Занятия лекционного типа | 18 | 6 |
| Занятия семинарского типа | 18 | 8 |
| Консультация | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: *экзамен* | 36 | 9 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 142 | 191 |

### 3. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 3.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

*Очная форма обучения*

| | **Виды учебной работы (в часах)** | |
|---|---|---|
| | **Контактная работа** | |

| Раздел/тема | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | СР |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1. Сбытовая политика гостиницы и организация продаж номерного фонда** | **6** | | **6** | | | | **48** |
| 1.1 Сбытовая политика гостиничного предприятия | 2 | | | | | | 8 |
| 1.2 Организация сбыта гостиничного продукта | | | 2 | | | | 8 |
| 1.3 Каналы сбыта гостиничного продукта | 2 | | | | | | 8 |
| 1.4 Организация продаж номерного фонда | | | 2 | | | | 8 |
| 1.5 Показатели продаж номерного фонда | 2 | | 2 | | | | 16 |
| **2. Технологии продаж гостиничного продукта** | **12** | | **12** | | | | **98** |
| 2.1 Технология продаж гостиничного продукта | 2 | | 2 | | | | 16 |
| 2.2 Личные продажи в гостиничном бизнесе | 2 | | 2 | | | | 14 |
| 2.3 Техника продаж в электронных системах бронирования | 2 | | 2 | | | | 16 |
| 2.4 Тарифная политика гостиничного предприятия | 2 | | | | | | 8 |
| 2.5 Тарифы и тарифная политика гостиницы | | | 2 | | | | 8 |
| 2.6 Управление доходами в гостиничном бизнесе | 2 | | | | | | 8 |
| 2.7 Менеджмент доходов в гостиничном предприятии | | | 2 | | | | 8 |
| **ИТОГО** | **18** | | **18** | | | | **142** |

*Заочная форма обучения*

| | Виды учебной работы (в часах) | |
|---|---|---|
| | Контактная работа | |

| Раздел/тема | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | СР |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1. Сбытовая политика гостиницы и организация продаж номерного фонда** | **2** | | **4** | | | | **72** |
| 1.1 Сбытовая политика гостиничного предприятия | 2 | | | | | | 8 |
| 1.2 Организация сбыта гостиничного продукта | | | | | | | 16 |
| 1.3 Каналы сбыта гостиничного продукта | | | | | | | 16 |
| 1.4 Организация продаж номерного фонда | | | 2 | | | | 16 |
| 1.5 Показатели продаж номерного фонда | | | 2 | | | | 16 |
| **2. Технологии продаж гостиничного продукта** | **4** | | **4** | | | | **119** |
| 2.1 Технология продаж гостиничного продукта | 2 | | | | | | 16 |
| 2.2 Личные продажи в гостиничном бизнесе | | | 2 | | | | 16 |
| 2.3 Техника продаж в электронных системах бронирования | | | | | | | 18 |
| 2.4 Тарифная политика гостиничного предприятия | | | | | | | 18 |
| 2.5 Тарифы и тарифная политика гостиницы | | | 2 | | | | 16 |
| 2.6 Управление доходами в гостиничном бизнесе | 2 | | | | | | 16 |
| 2.7 Менеджмент доходов в гостиничном предприятии | | | | | | | 19 |
| **ИТОГО** | **6** | | **8** | | | | **191** |

## 3.2 Программа дисциплины, структурированная по разделам

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| **1. Сбытовая политика гостиницы и организация продаж номерного фонда** | | |
| 1. | Сбытовая политика гостиничного предприятия | Сбытовая политика в маркетинге гостиничного предприятия. |
| 2. | Организация сбыта гостиничного продукта | Каналы сбыта гостиничного продукта. Уровни каналов сбыта. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта. |
| 3. | Каналы сбыта гостиничного продукта | Типы каналов сбыта гостиничного продукта. Виды каналов сбыта гостиничного продукта. Специфика продаж по каналам различного типа. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта |
| 4. | Показатели продаж номерного фонда | Система показателей продаж номерного фонда. Определение эффективности продаж номерного фонда. |
| **2. Технологии продаж гостиничного продукта** | | |
| 5. | Технология продаж гостиничного продукта | Продажи организованным потребителям. Продажи гостиничного продукта посредникам. Продажи туристским посредникам. |
| 6. | Личные продажи в гостиничном бизнесе | Прямые продажи. Технологии личных продаж. Прямые продажи корпоративным структурам. |
| 7. | Техника продаж в электронных системах бронирования | Продажи через системы бронирования. Сервисы электронной дистрибуции. |
| 8. | Тарифная политика гостиничного предприятия | Понятие «тариф» в гостиничном бизнесе. Тарифный план гостиничного предприятия. Основные группы тарифов в гостиничном бизнесе. Тарифы в практике ценообразования гостиницы. |
| 9. | Управление доходами в гостиничном бизнесе | Концепция управления доходами в гостиничном бизнесе. Доходность гостиницы: ключевые факторы. Центры доходности в гостинице. Технологии максимизации доходов. Технологии оптимизации затрат. |
| 10. | Менеджмент доходов в гостиничном предприятии | Система управления доходами гостиничного предприятия. Структура доходов и расходов гостиницы. Отчеты и диагностика эффективности. Методы управления доходами в гостинице. |

## 4. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

4.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Компетенция | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Сбытовая политика гостиницы и организация продаж номерного фонда | ОПК-4.3 | Тест 1 |
| 2. | Технологии продаж гостиничного продукта | ОПК-4.3 | Практическое задание 1 |

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

**Примерные тестовые задания:**

**Тест 1**

1. При планировании политики продаж в гостиничном предприятии используется показатель *Room Revenue*, означающий:
а) среднее количество гостей в номере
б) выручка номерного фонда за один номер
в) выручка от продаж за номерной фонд
г) загрузка, занятость или заполняемость гостиницы
д) средняя цена за номер или ночь
е) выручка номерного фонда на гостя (в день, месяц, год)
2. При планировании политики продаж в гостиничном предприятии используется показатель *Occupancy*, означающий
а) среднее количество гостей в номере
б) выручка номерного фонда за один номер
в) выручка от продаж за номерной фонд
г) загрузка, занятость или заполняемость гостиницы
д) средняя цена за номер или ночь
е) выручка номерного фонда на гостя (в день, месяц, год)
3. При планировании политики продаж в гостиничном предприятии используется показатель *Average daily room rate* (ADR), означающий
а) среднее количество гостей в номере
б) выручка номерного фонда за один номер
в) выручка от продаж за номерной фонд
г) загрузка, занятость или заполняемость гостиницы
д) средняя цена за номер или ночь
е) выручка номерного фонда на гостя (в день, месяц, год)

4. При планировании политики продаж в гостиничном предприятии используется показатель *Revenue per available room per day* (RevPAR), означающий
а) среднее количество гостей в номере
б) выручка номерного фонда за один номер
в) выручка от продаж за номерной фонд
г) загрузка, занятость или заполняемость гостиницы
д) средняя цена за номер или ночь
е) выручка номерного фонда на гостя (в день, месяц, год)
5. При планировании политики продаж в гостиничном предприятии используется показатель *Revenue per Available Customer* (RevPAC), означающий
а) среднее количество гостей в номере
б) выручка номерного фонда за один номер
в) выручка от продаж за номерной фонд
г) загрузка, занятость или заполняемость гостиницы
д) средняя цена за номер или ночь
е) выручка номерного фонда на гостя (в день, месяц, год)
6. При планировании политики продаж в гостиничном предприятии используется показатель *Double Occupancy*, означающий
а) среднее количество гостей в номере
б) выручка номерного фонда за один номер
в) выручка от продаж за номерной фонд
г) загрузка, занятость или заполняемость гостиницы
д) средняя цена за номер или ночь
е) выручка номерного фонда на гостя (в день, месяц, год)
7. Определение приоритетного клиентского сегмента и каналов продаж, наиболее эффективные для работы с данным сегментом, относится
а) к первому этапу цикла продаж
б) ко второму этапу цикла продаж
в) к третьему этапу цикла продаж
г) к четвертому этапу цикла продаж
8. Определение задача, сроков ее выполнения и показатели, которые будут служить критериями оценки результата, относится
а) к первому этапу цикла продаж
б) ко второму этапу цикла продаж
в) к третьему этапу цикла продаж
г) к четвертому этапу цикла продаж
9. Сравнение после определенного срока запланированных результатов с достигнутыми, относится
а) к первому этапу цикла продаж
б) ко второму этапу цикла продаж
в) к третьему этапу цикла продаж
г) к четвертому этапу цикла продаж
10. Разработка программы мотивации для избранного клиентского сегмента и персонала отеля, формируется медиаплан на определенный период, относится
а) к первому этапу цикла продаж

б) ко второму этапу цикла продаж
в) к третьему этапу цикла продаж
г) к четвертому этапу цикла продаж
11. Среди видов тарифов по ограничению *Cancellation fenced Rate* − это
а) тариф без ограничений
б) тариф с ограничениями по условиям отмены
в) тариф с ограничениями по условиям оплаты
г) тариф с временными ограничениями
д) тариф с ограниченной доступностью
12. Среди видов тарифов по ограничению *Payment fenced Rate* − это
а) тариф без ограничений
б) тариф с ограничениями по условиям отмены
в) тариф с ограничениями по условиям оплаты
г) тариф с временными ограничениями
д) тариф с ограниченной доступностью
13. Среди видов тарифов по ограничению *No fenced Rate* − это
а) тариф без ограничений
б) тариф с ограничениями по условиям отмены
в) тариф с ограничениями по условиям оплаты
г) тариф с временными ограничениями
д) тариф с ограниченной доступностью
14. Среди видов тарифов по ограничению *No Last Room Availability Rate* − это
а) тариф без ограничений
б) тариф с ограничениями по условиям отмены
в) тариф с ограничениями по условиям оплаты
г) тариф с временными ограничениями
д) тариф с ограниченной доступностью
15. Среди видов тарифов по ограничению *Time fenced Rate* − это
а) тариф без ограничений
б) тариф с ограничениями по условиям отмены
в) тариф с ограничениями по условиям оплаты
г) тариф с временными ограничениями
д) тариф с ограниченной доступностью
16. Среди видов тарифов по каналам бронирования *Tour Operator Net Rate* − это
а) консорциальный (агентский) тариф/рыночный
б) корпоративный тариф
в) операторский тариф-нетто
г) тариф оптовиков
17. Среди видов тарифов по каналам бронирования *Wholesaler Rate* − это
а) консорциальный (агентский) тариф/рыночный
б) корпоративный тариф
в) операторский тариф-нетто
г) тариф оптовиков
18. Среди видов тарифов по каналам бронирования *Consortia Rate* − это
а) консорциальный (агентский) тариф/рыночный
б) корпоративный тариф

в) операторский тариф-нетто
г) тариф оптовиков
19. Среди видов тарифов по каналам бронирования *Corporate Rate* − это
а) консорциальный (агентский) тариф/рыночный
б) корпоративный тариф
в) операторский тариф-нетто
г) тариф оптовиков
20. Среди видов тарифов по типу размещения *Tour Series Rate* − это
а) индивидуальный тариф
б) персональный тариф
в) групповой тариф
г) тариф туристских серий
21. Среди видов тарифов по типу размещения *Individual Rate* − это
а) индивидуальный тариф
б) персональный тариф
в) групповой тариф
г) тариф туристских серий
22. Среди видов тарифов по типу размещения *Personal Rate* − это
а) индивидуальный тариф
б) персональный тариф
в) групповой тариф
г) тариф туристских серий
23. Среди видов тарифов по типу размещения *Group Rate* − это
а) индивидуальный тариф
б) персональный тариф
в) групповой тариф
г) тариф туристских серий
24. Среди видов тарифов по степени гарантированности *Rate on Request* − это
а) гарантированный (подтвержденный) тариф
б) тариф «по запросу»
25. Среди видов тарифов по степени гарантированности *Guaranteed Rate* − это
а) гарантированный (подтвержденный) тариф
б) тариф «по запросу»
26. Среди рекламных тарифов *Weekend Rate* − это
а) тариф открытия
б) тариф выходного дня
27. Среди рекламных тарифов *Opening Rate* − это
а) тариф открытия
б) тариф выходного дня
28. Среди специальных тарифов *Inspection Rate* − это
а) тариф для сотрудников отеля/гостиничной компании
б) для размещения делегаций, осуществляющих инспекцию отеля
в) тариф для сотрудников туристических компаний/авиалиний
29. Среди специальных тарифов *PEP Rate, Travel Agent Rate* − это
а) тариф для сотрудников отеля/гостиничной компании
б) для размещения делегаций, осуществляющих инспекцию отеля

в) тариф для сотрудников туристических компаний/авиалиний
30. Среди специальных тарифов *Employee Rate* − это
а) тариф для сотрудников отеля/гостиничной компании
б) для размещения делегаций, осуществляющих инспекцию отеля
в) тариф для сотрудников туристических компаний/авиалиний

## Практическое задание 1

Правилами проживания в гостинице установлено:
Расчетный час – с 12 часов по местному времени;
Время заезда – с 14 часов по местному времени.
Гостиница берет дополнительную оплату за проживание в случае раннего заезда и позднего выезда:

| Время заезда | Оплата | Время выезда |
|---|---|---|
| 13:00 – 13:59 | 10% от стоимости номера | 12:00 – 13:59 |
| 12:00 – 12:59 | 15% от стоимости номера | 14:00 – 14:59 |
| 11:00 – 11:59 | 20% от стоимости номера | 15:00 – 15:59 |
| 10:00 – 10:59 | 25% от стоимости номера | 16:00 – 16:59 |
| 00:00 – 09:59 | 50% от стоимости номера | 17:00 – 18:59 |
| | Полная стоимость | После 19:00 |

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

| № п.п. | Задание | Ответ в руб. |
|---|---|---|
| 1. | Одноместный номер стоимостью 1 600 руб. Заезд: 15.03 в 19:50. Выезд: 19.03 в 06:20. | |
| 2. | Двухместный номер стоимостью 1 050 руб. Заезд: 12.03 в 13:40. Выезд: 15.03 в 12:45. | |
| 3. | Номер люкс стоимостью 2 500 руб. Заезд: 11.03 в 23:10. Выезд: 16.03 в 14:30. | |
| 4. | Номер люкс стоимостью 2 700 руб. Заезд: 10.03 в 20:10. Выезд: 17.03 в 16:45. | |
| 5. | Номер люкс стоимостью 2 200 руб. Заезд: 15.03 в 18:40. Выезд: 17.03 в 19:10. | |
| 6. | Номер первой категории стоимостью 1 800 руб. Заезд: 19.03 в 21:30. Выезд: 22.03 в 22:10. | |
| 7. | Номер люкс стоимостью 3 300 руб. Заезд: 15.03 в 02:50. Выезд: 16.03 в 14:45. | |
| 8. | Апартаменты стоимостью 5 000 руб. Заезд: 19.03 в 07:30. Выезд: 19.03 в 15:20. | |

| | | |
|---|---|---|
| 9. | Апартаменты стоимостью 3 000 руб. Заезд: 21.03 и 05:40. Выезд: 24.03 в 21:30. | |
| 10. | Одноместный номер стоимостью 1 350 руб. Заезд: 14.03 в 16:00. Выезд: 21.03 в 10:50. | |
| 11 | Двухместный номер стоимостью 1 900 руб. Заезд: 11.03 в 17:00. Выезд: 16.03 в 01:50. | |
| 12. | Номер люкс стоимостью 3 000 руб. Заезд: 10.03 в 20:00. Выезд: 12.03 в 16:40. | |
| 13. | Номер люкс стоимостью 2 100 руб. Заезд: 17.03 в 17:00. Выезд: 22.03 в 16:30. | |
| 14. | Номер люкс стоимостью 2 400 руб. Заезд: 16.03 в 10:00. Выезд: 20.03 в 16:40. | |
| 15. | Номер люкс стоимостью 2 400руб. Заезд: 26.03 в 15:00. Выезд: 30.03 в 20:10. | |
| 16. | Номер люкс стоимостью 2 800 руб. Заезд: 17.03 в 04:50. Выезд: 18.03 в 15:40. | |
| 17. | Номер люкс стоимостью 2 800 руб. Заезд: 18.03 в 21:00. Выезд: 19.03 в 19:00. | |
| 18. | Апартаменты стоимостью 7 000 руб. Заезд: 21.03 в 03:40. Выезд: 21.03 в 19:50. | |
| 19. | Апартаменты стоимостью 5 900 руб. Заезд: 17.03 в 06:30. Выезд: 23.03 в 18:40. | |
| 20. | Апартаменты стоимостью 5 900 руб. Заезд: 16.03 в 16:30. Выезд: 17.03 в 16:30. | |

4.3 Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

1. Сбытовая политика в маркетинге гостиничного предприятия.
2. Каналы сбыта гостиничного продукта.
3. Уровни каналов сбыта.
4. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта.
5. Типы каналов сбыта гостиничного продукта.
6. Виды каналов сбыта гостиничного продукта.
7. Специфика продаж по каналам различного типа.
8. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта
9. Система показателей продаж номерного фонда: коэффициент заполняемости.
10. Система показателей продаж номерного фонда: выручка от продажи номеров.
11. Система показателей продаж номерного фонда: доход на одного гостя.
12. Система показателей продаж номерного фонда: доход на доступный номер.
13. Система показателей продаж номерного фонда: среднее количество гостей в номере.
14. Система показателей продаж номерного фонда: средняя цена за номер.
15. Определение эффективности продаж номерного фонда.

16. Продажи организованным потребителям.
17. Продажи гостиничного продукта посредникам. Продажи туристским посредникам.
18. Прямые продажи.
19. Технологии личных продаж.
20. Прямые продажи корпоративным структурам.
21. Продажи через системы бронирования.
22. Сервисы электронной дистрибуции.
23. Понятие «тариф» в гостиничном бизнесе.
24. Тарифный план гостиничного предприятия.
25. Основные группы тарифов в гостиничном бизнесе.
26. Тарифы в практике ценообразования гостиницы.
27. Концепция управления доходами в гостиничном бизнесе.
28. Доходность гостиницы: ключевые факторы.
29. Центры доходности в гостинице.
30. Технологии максимизации доходов.
31. Технологии оптимизации затрат.
32. Система управления доходами гостиничного предприятия: концептуальная схема.
33. Система управления доходами гостиничного предприятия: модели и структурные элементы.
34. Структура доходов и расходов гостиницы.
35. Отчеты и диагностика эффективности.
36. Методы управления доходами в гостинице.
37. Показатели доходности гостиницы.
38. Инструменты управления доходами в гостинице.
39. Команда по управлению доходами.

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины


1. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. − 3-е изд. − Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. − 204 c. − Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. − URL: https://www.iprbookshop.ru/102273.html. − Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. − Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. − 86 c. − Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. − URL: https://www.iprbookshop.ru/44183.html. − Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. − 3-е изд. − Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 213 c. − Текст : электронный // Цифровой

образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. − URL: https://www.iprbookshop.ru/102282.html − Режим доступа: для авторизир. пользователей.
4. Астахова, Ю. Г. Гостиничное дело : учебное пособие для студентов всех форм обучения направления 43.03.02 «Туризм» / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. – Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022. – 65 с. – ISBN 978-5-00175-098-7. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/120895.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.
5. Гостиничное дело : практикум / составители О. Г. Шамраева, Т. М. Белимова. − Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016. – 55 с. – ISBN 978-5-7014-0723-5. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/80544.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Журналы:

1. Сервис plus. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Сервис в России и за рубежом. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. (Российский государственный университет туризма и сервиса, номера с 2017 года). – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Гостиничное дело. Издательский дом «Панорама». – Текст : электронный. – URL: https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html. – Режим доступа: для авторизир. пользователей

*Интернет-ресурсы:*

Портал гостиничного бизнеса Prohotel. – URL: http://prohotel.ru/. – Режим доступа: свободный.

Электронный журнал «Современный отель». – URL : http://www.hotelexecutive.ru/. – Режим доступа: свободный.

**7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks (http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

**8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» университет располагает аудиториями, оснащенными наглядными иллюстративными материалами по данному направлению, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций.

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Алхазурович
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.04.2022 13:58:16
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
# «Организация безопасности в туризме и гостеприимстве»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальности) | Сервис |
| Код направления подготовки (специальности) | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

**Грозный, 2021**

**Саидова Л. И.** Рабочая программа учебной дисциплины «Организация безопасности в туризме и гостеприимстве»[Текст] / сост. старший преподаватель Л. И. Саидова – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени А.А. Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры«Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол № 1 от 1сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01«Сервис», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516, с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

©Л. И. Саидова, 2021 г.
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет», 2021 г.

## Содержание


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Цели и задачи освоения дисциплины | 4 |
| 2. | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 3. | Объем учебной дисциплины | 9 |
| 4. | Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий | 10 |
| 5. | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 12 |
| 6. | Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 24 |
| 7. | Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы | 26 |
| 8. | Материально-техническая база необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 26 |

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины – выработка у студентов компетенций в сфере обеспечения безопасности при организации туристской и гостиничной деятельности, и обслуживании туристов.

Приоритетной целью выступает, в первую очередь, необходимость донесения до слушателейактуальную и систематизированнуюинформацию об основах безопасности, постулатах и категориях безопасности туризма, тенденциях развития безопасности туризма в современноммире, механизме и технологиях ее обеспечения, роли и месте права в данном процессе, а с другой, – овладели практическими навыками и умениямив области управления безопасностью (рисками).

**Главная задача курса** – освоение теоретических знаний в области обеспечения безопасности в туристской деятельности, связать необходимость и важность изучения организации безопасности в туризме. Формирование представления о общей теории права и методов отраслевых правовыхнаук позволяет раскрыть закономерности функционирования и развитияправового регулирования отношений в области безопасности туризма.

Так же задачами дисциплиныявляются:

– формирование комплексных знаний о факторах риска безопасности в туризме и методах их оценки;

– формирование знаний о нормативно-правовом регулировании безопасности в туризме;

– формирование знаний о методах обеспечения безопасности на предприятиях туристской индустрии и на маршрутах;

– умение установить риски и организовать работу по их устранению;

– умение организовать деятельность предприятий туризма по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов;

– умение обеспечить контроль за соблюдением безопасности в сфере туризма;

– овладение методикой анализа рисков безопасности;

– овладение методикой разработки документации тура для прохождения сертификации.

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

В процессе освоения дисциплины «Организация безопасности в туризме и гостеприимстве» формируются следующая компетенция:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Профессиональная | - | ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности |

Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК-7.1 Использует нормы и правила охраны труда и техники безопасности в профессиональной деятельности | *Знать:*<br>– основы российского и международного права, особенности правового регулирования деятельности туристской индустрии;<br>– основные тенденции развития мировой туристской индустрии, современные вызовы и риски безопасности туристов, экскурсантов и предприятий туристской индустрии;<br>– содержании нормативных актов туристской индустрии в сфере безопасности. |
| | | *Уметь:* |

| | | |
|---|---|---|
| | | – применять законодательные и нормативно–правовые акты в условиях чрезвычайных ситуаций и при наступлении страховых случаев;<br>– использовать законодательство при составлении туристского продукта;<br>– использовать законодательство туристской индустрии для организации деятельности, формирования туристского продукта с целью оптимизации рисков безопасности. |
| | | *Владеть:*<br>– навыками и методами составления нормативно-правовой документации при наступлении страховых случаев;<br>– приемами составления нормативно-технической документации в сфере безопасности туристского предприятия, туристов и экскурсантов;<br>– навыками и методами обеспечения безопасности туризма. |
| | ОПК-7.2: Определяет источники опасности и предвидит риски при осуществлении профессиональной деятельности | *Знать:*<br>–законодательство туристской индустрии во всех сферах деятельности предприятия для обеспечения безопасности туристов и экскурсантов;<br>– руководство к действию |

| | | |
|---|---|---|
| | | в кризисных ситуациях для индустрии туризма;<br>–угрозы безопасности туризма и источники опасности в сфере туризма. |
| | | *Уметь:*<br>–свободно ориентироваться в международных и национальных законодательных актах в сфере безопасности туризма;<br>–прогнозировать совокупность рисков безопасности в различных регионах мира;<br>– на основе собственных исследований оценивать степень безопасности туристских маршрутов (природных, социальных, эпидемиологических, этнокультурных условий), регионов, стран для туристской деятельности. |
| | | *Владеть:*<br>–навыками решения проблем, связанных с обеспечением безопасности туристской деятельности и возникающих ситуаций;<br>–требованиями безопасности технических регламентов в сфере туристской деятельности;<br>–понятийно-терминологическим аппаратом в области безопасности туристской |

| | | |
|---|---|---|
| | | деятельности. |
| | ОПК-7.3: Планирует комплекс мер для обеспечения безопасного обслуживания потребителей | *Знать:*<br>– механизмы осуществления безопасной туристской деятельности;<br>–особенности обеспечения мер личной безопасности туристов;<br>–специфику обеспечения безопасности туризма в Российской Федерации и за рубежом. |
| | | *Уметь:*<br>–анализировать условия и факторы, влияющие на обеспечение безопасности в подразделениях предприятий туристкой деятельности;<br>–устанавливать риски и организовывать работу по их устранению;<br>организовывать деятельность предприятий туризма пообеспечению безопасности туристов иэкскурсантов;<br>–использовать опыт иностранных государств в области обеспечения безопасности туризма. |

| | | |
|---|---|---|
| | | *Владеть:*<br>–владеть способами анализа международных и российских нормативно-правовых актов (законов, ГОСТ, СанПиН, СНиП), регулирующих правоотношения в области обеспечения безопасности туристской деятельности;<br>– навыками осуществления взаимодействия с государственными структурами (МЧС, органы здравоохранения) для уточнения и разработки мероприятий по безопасности в туризме;<br>–навыками рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности туристской деятельности. |

## 3. Объем учебной дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | 108/3 | 108/3 |
| **Контактная работа:** | 44 | 14 |
| Занятия лекционного типа | 30 | 8 |
| Занятия семинарского типа | 14 | 6 |
| Консультации | | |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой /зачет | | |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 64 | 126 |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | – | – |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1 Очная форма обучения

| №темы | Наименованиетем | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего 108 ч. | Аудиторная работа | | | Внеауд. работа СР |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | Безопасность туризма: основные понятия и определения. | 14 | 4 | 2 | - | 8 |
| 2 | Государственно-правовой институт безопасности туризма. | 16 | 4 | 2 | - | 10 |
| 3 | Классификация и оценка рисков безопасности. | 14 | 4 | 2 | - | 8 |
| 4 | Требования к туристским организациям (туроператорам) по обеспечению рисков безопасности | 18 | 6 | 2 | - | 10 |
| 5 | Обеспечение мер безопасности при формировании и реализации туров. | 16 | 4 | 2 | - | 10 |
| 6 | Обеспечение мер безопасности при транспортировке туристов. | 14 | 4 | 2 | - | 8 |
| 7 | Обеспечение безопасности туризма за рубежом. | 14 | 4 | 2 | - | 8 |
| Итого: | | 108 | 30 | 14 | - | 64 |

4.1.2 Заочная форма обучения

| № темы | Наименование темы | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего 144 ч. | Аудиторная работа | | | Внеауд. работа СР |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | Безопасность туризма: основные понятия и определения. | 21 | 2 | | | 18 |
| 2 | Государственно-правовой институт безопасности туризма. | 22 | 2 | 2 | | 18 |
| 3 | Классификация и оценка рисков безопасности. | 18 | | | | 18 |
| 4 | Требования к туристским организациям (туроператорам) по обеспечению рисков безопасности | 22 | 2 | 2 | | 18 |
| 5 | Обеспечение мер безопасности при формировании и реализации туров. | 22 | 2 | 2 | | 18 |
| 6 | Обеспечение мер безопасности при транспортировке туристов. | 18 | | | | 18 |
| 7 | Обеспечение безопасности туризма за рубежом. | 18 | | | | 18 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Контроль | 4 | | | | |
| Итого: | | 144 | 8 | 6 | - | 126 |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| 1 | Безопасность туризма: основные понятия и определения. | Содержание, предмет, задачи и основные понятия курса. Исторические аспекты безопасности туризма. Понятие и сущность безопасности туризма. Уровни безопасности в туризме. Характеристика угроз и компонентов безопасности. Безопасность туристских предприятий. |
| 2 | Государственно-правовой институт безопасности туризма. | Правовая основа безопасности туризма. Организационная основа безопасности туризма. Субъекты обеспечения безопасности. Государственная политика в области обеспечения безопасности туризма. |
| 3 | 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. |
| 4 | 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 |
| 5 | Обеспечение мер безопасности при формировании и реализации туров. | Угрозы безопасности туризма и источники опасности в сфере туризма. Обеспечение мер безопасности при формировании и реализации туров на государственном и производственном уровнях. |
| 6 | Обеспечение мер безопасности при транспортировке туристов. | Обеспечение безопасности туристов при авиа – и железнодорожных перевозках. Соблюдение мер безопасности туристов на водном транспорте. Организация безопасных автобусных и автомобильных туров. |
| 7 | Обеспечение безопасности туризма за рубежом. | Международные стандарты обеспечения безопасности туризма. Опыт иностранных государств в областиобеспечения безопасности туризма. |

## 4.2.2 Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание практического занятия |
|---|---|---|
| 1 | Понятие безопасности туризма, характеристика и уровни. | Содержание, предмет, задачи и основные понятия курса. Исторические аспекты безопасности туризма. Понятие и сущность безопасности туризма. Уровни безопасности в туризме. Характеристика угроз и компонентов безопасности. Безопасность туристских предприятий. |
| 2 | Правовое регулирование безопасности туризма. | Правовая основа безопасности туризма. Организационная основа безопасности туризма. Субъекты обеспечения безопасности. Государственная политика в области обеспечения безопасности туризма. |
| 3 | Классификация источников рисков и меры по обеспечению 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. |
| 4 | Сертификация туристского продукта | 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 |
| 5 | Меры безопасности при формировании и реализации туров | Угрозы безопасности туризма и источники опасности в сфере туризма. Обеспечение мер безопасности при формировании и реализации туров на государственном и производственном уровнях. |
| 6 | Организация безопасной транспортировки туристов. | Обеспечение безопасности туристов при авиа – и железнодорожных перевозках. Соблюдение мер безопасности туристов на водном транспорте. Организация безопасных автобусных и автомобильных туров. |
| 7 | Международные стандарты обеспечения безопасности туризма | Международные стандарты обеспечения безопасности туризма. Опыт иностранных государств в области обеспечения безопасности туризма. |

# 5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации, обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые темы | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Понятие безопасности туризма, характеристика и уровни. | Устный опрос, тест информационный доклад, реферат |
| 2. | Правовое регулирование безопасности туризма. | Устный опрос, тест информационный доклад, реферат |
| 3. | Классификация источников рисков и меры по обеспечению безопасности | Устный опрос, тест информационный доклад, реферат |
| 4. | Сертификация туристского продукта | Устный опрос, тест информационный доклад, реферат |
| 5. | Меры безопасности при формировании и реализации туров | Устный опрос, тест информационный доклад, реферат |
| 6. | Организация безопасной транспортировки туристов. | Устный опрос, тест информационный доклад, реферат |
| 7. | Международные стандарты обеспечения безопасности туризма | Устный опрос, тест информационный доклад, реферат |

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

Примерные тестовые задания:

1.Безопасность путешествий декларировалась в:

а) Хартии туризма;

б) Международных медико-санитарных правилах;

в) Киотской конвенции.

2.Риск для жизни и здоровья человека в туристско-экскурсионном обслуживании НЕ возникает в условиях:

а) существования источников риска;
б) проявления данного источника на опасном для человека уровне;
в) некачественного сервисного обслуживания;
г) подверженности человека воздействию источников опасности.

3. Безопасность проживания в средствах размещения туристов обеспечивается соблюдением требований, установленных:
а) ФЗ №132 «Об основах туристской деятельности в РФ»;
б) Правила предоставления гостиничных услуг
в) ГОСТ Р 51185 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

4.Снижение какого фактора риска обеспечивается применением оборудования и препаратов для дезинфекции, стерилизации, дератизации:
а) психофизиологические нагрузки;
б) пожароопасность;
в)травмоопасность;
г) биологические воздействия;

5.Безопасность туристской услуги – это:
а) отсутствие допустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время планирования и совершения путешествия (экскурсии);
б)отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время планирования и совершения путешествия (экскурсии);
в)отсутствие опасности на маршруте, в средстве размещения, а также нанесения ущерба жизни и имуществу туристов во время совершения путешествия (экскурсии).

6.На основании периода возникновения опасности выделяют две категории факторов риска:
а) предварительные и непосредственные;
б)объективные и субъективные;
в) простые и сложные;
г) формальные и неформальные.

7.Документ «Рекомендации Всемирной туристской организации ООН (ЮНВТО) для индустрии туризма» относятся к:
а) действиям в условиях кризисной ситуации;
б) действиям в условиях чрезвычайных ситуаций;

в)комплексной безопасности туризм.

8.Под правовым регулированием понимается:
а) форма требования или принуждения, налагаемого на экономическую систему;
б) осуществляемое всей системой юридических средств воздействие на общественные отношения с целью их упорядочивания;
в) совокупность определённых норм, упорядочивающих поведение людей или состояние иных объектов регулирования в различных сферах жизнедеятельности.

9.Комитет по качеству туристского обслуживания, который отвечает за вопросы безопасности путешествий создан при:
а)ЮНВТО;
б) Федеральном агентстве по туризму;
в) WTTC.

10.Актуальной проблемой развития туризма в России является:
а) недостаточное правовое регулирование;
б) маленькая территория страны;
в)неразвитая отрасль сервисного обслуживания;
г) отсутствие достаточного спроса.

11.Коммерческим и спортивным группам при выходе на маршрут рекомендуется непосредственно зарегистрироваться в:
а) турфирме;
б) администрации туристского центра;
в)службе МЧС России.

12. Обязанность обеспечить страхование туриста при поездке в указанные страны возложена ФЗ 132 на:
а) принимающего туроператора;
б)направляющую турфирму;
в) туриста.

13.При выборе транспортных средств туристская компания должна:
а) обеспечить безопасность транспортировки туристов;
б)технически исправный транспорт, квалифицированных водителей;
в)оба варианта верны.

14.Туристские предприятия освобождаются от ответственности в случае наступления риска «неоказания или ненадлежащего оказания туристских услуг» в следующих обстоятельствах
а) истечение сроков подачи претензий;
б)отсутствие обоснования факта «неоказания или ненадлежащего оказания туристских услуг»;
в)наступление форс-мажорных обстоятельств;
г)туристская услуга не входила в тур.

15. В целях снижения риска безопасности туристов на маршруте руководитель туристского предприятия должен -
а)привлечь внештатных сотрудников для работы инструкторами на маршруте;
б)организовать подготовку персонала к действиям по обеспечению безопасности туристов в обычных и чрезвычайных ситуациях;
в)пройти инструктаж в МЧС;
г)разработать мероприятия по профилактике инфекционных заболеваний.

16.Травмоопасность в туризме определяется как
а)наличие очага поражения;
б)несоблюдение техники безопасности;
в)несоблюдение САНПИНов и СНИПОв на предприятиях размещения;
г)состояние, характеризующееся повышенным риском получения туристом травмы.

17.В целях обеспечения личной безопасности туристы обязаны
а)соблюдать законодательство страны временного пребывания;
б)соблюдать правила въезда и выезда в страну временного пребывания;
в)бережно относиться к природной и культурной среде;
г)соблюдать традиции страны временного пребывания.

18.Уровни управления сферой безопасности в туризме
а) международный (межгосударственный);
б)государственный (национальный);
в)государственный (отраслевой);
г)оперативно-производственный (уровень предприятий).
19.Определите документ, в котором должна содержаться полная информация о рисках по безопасности для туриста на маршруте
а)путевка;
б)договор;
в)памятка;

г)страховой полис.

20. В целях обеспечения безопасности пассажиров при авиаперелете туристы должны быть предупреждены о запрете провоза

а)багажа незнакомых лиц;

б)видеоаппаратуры;

в)взрывчатых и горючих веществ;

г) оружия.

**Вопросы к зачету:**

1. Содержание, предмет, задачи и основные понятия курса.
2. Исторические аспекты безопасности туризма.
3. Основные этапы обеспечения безопасности путешествий в дореволюционной России XIX — начала XX в.
4.Понятие «безопасность туризма».
5. Сущность безопасности туризма.
6. Уровни безопасности в туризме.
7. Социальная сущность безопасности туризма.
8. Классификация видов безопасности туризма.
9. Характеристика угроз и компонентов безопасности.
10. Институт безопасности туристских путешествий.
11.Безопасность туристских предприятий.
12. Основные источники опасности для туристов.
13. Основные задачи обеспечения безопасности туризма.
14. Основные причины несчастных случаев с людьми в местах массового отдыха и туризма.
15. Правовая основа безопасности туризма.
16. Организационная основа безопасности туризма.
17. Субъекты обеспечения безопасности.
18. Государственная политика в области обеспечениябезопасности туризма.
19. Основные уровни обеспечения безопасности туризма.
20. Наиболее распространенные угрозы личной безопасности туристов и их источников.
21. Классификация источников опасности и рисков, согласно ГОСТ Р 50644-2009.
22. Способы снижения рисков при совершении путешествий.
23. Меры по обеспечению безопасности туристов.
24. Меры по обеспечению безопасностиэкскурсантов.
25. Страхование рисков безопасности туристов. Личная безопасность туристов.
26. Требование к формированию и реализации туристского продукта.
27. Обязательная сертификация туристского продукта по требованиям безопасности.

28. Ответственность персонала предприятий туристской индустрии по обеспечению безопасности в чрезвычайных ситуациях.
29. Права, обязанности и ответственность за безопасность гидов-переводчиков, экскурсоводов, инструкторов и сопровождающих групп туристов.
30. Обеспечение безопасности туриста при предоставлении гостиничных услуг.
31. Обеспечение безопасности и качества услуг общественного питания.
32. Обеспечение личной безопасности туриста при организации и проведении массовых мероприятий.
33. Обеспечение мер безопасности при формировании и реализации туров на государственном и производственном уровнях.
34. Обеспечение безопасности туристов при авиа – и железнодорожных перевозках.
35Соблюдение мер безопасности туристов на водном транспорте.
36. Организация безопасных автобусных и автомобильных туров.
37. Международные стандарты обеспечениябезопасности туризма.
38. Международные организации, осуществляющие деятельность в сфере обеспечения безопасности туризма.
39. Основные меры обеспечения безопасности туристов в зарубежных странах.
40.Опыт иностранных государств в областиобеспечения безопасности туризма.

**Примерные темы рефератов:**

1. Основные этапы обеспечения безопасности путешествий в дореволюционной России XIX — начала XX в.
2. Понятие «безопасность туризма».
3. Основные интересы туристов, интересы предпринимателей и работников сферы туризма.
4. Классификацию видов безопасности туризма.
5. Классификацию угроз безопасности, а также источников опасности.
6. Определите социальную сущность безопасности.
7. Наиболее распространенные угрозы личной безопасности туристов и их источников.
8. Основные причины несчастных случаев с людьми в местах массового отдыха и туризма.
9. Дайте определение институту безопасности.
10. Основные задачи обеспечения безопасности туризма.
11. Основные компоненты обеспечения безопасности туризма.
12. Основные источники законодательства о безопасности туризма.
13. Наиболее эффективных решений, реализованных субъектами Российской Федерации в области обеспечения безопасности туризма.
14. Наиболее приоритетные меры обеспечения безопасности туризма.
15. Органы власти осуществляющие функции по защите прав и законных интересов российских туристов за рубежом, а также обеспечению их личной безопасности.
16. Основные сферы деятельности национальной туристской администрации в области безопасности туризма.

17. Механизмы государственной политики в области обеспечения безопасности туризма.
18. Деятельность в области обеспечении безопасности туризма.
19. Основные режимы, призванные обеспечивать безопасность туризма.
20. Общая характеристика государственной политики в области обеспечения безопасности туризма.
21. Субъекты обеспечения безопасности туризма.
22. Взаимодействие федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, других государственных органов с общественными объединениями, международными организациями и гражданами в целях обеспечения безопасности туристской индустрии.
23. Стратегические национальные приоритеты Российской Федерации в сфере туризма.
24. Целевые ориентиры, показатели и критерии безопасности туризма.
25. Классификацию мер обеспечения безопасности туристов.
26. Международные организации, осуществляющие деятельность в сфере обеспечения безопасности туризма.
27. Координацию деятельности авиаперевозчиков на международном уровне.
28. Характеристика основным мерам (методам) обеспечения безопасности туристов в некоторых странах СНГ.
29. Правила информирования туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания за рубежом.
30. Опыт иностранных государств в области обеспечения безопасности туризма.

## 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Реферат**

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

− монографии, учебники, справочники и т.п.;

− научные статьи, материалы из периодической печати;

− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26 февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания*:

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе Power Point. Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

*Критерии оценивания* - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний, обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Безопасность в туризме: учебно-методическое пособие /. — Орел: Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2020. — 118 c. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/95385.html. Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Дурович А.П. Организация туризма: учебное пособие / Дурович А.П. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 c. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/100351.html. Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Гришко Н.И. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Гришко Н.И. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 c. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/100363.html. Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Захарова Н.А. Обеспечение безопасности в туризме: учебное пособие / Захарова Н.А. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 165 c. — ISBN 978-5-4497-0393-4. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93541.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Нусс Н.А. Безопасность в туризме: учебное пособие / Нусс Н.А. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 68 c. — ISBN 978-5-7782-1594-8. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/44900.html. Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6. Организация туристской деятельности по отдельным видам туризма: общие требования безопасности и специфика: учебное пособие для бакалавров /. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 123 c. — ISBN 978-5-4497-1616-3. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL:

https://www.iprbookshop.ru/119623.html. Режим доступа: для авторизир. пользователей.

7. Елкина О.С. Экономическая безопасность предприятия (организации): учебник / Елкина О.С. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 313 с. — ISBN 978-5-4497-1417-6. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/116247.html. Режим доступа: для авторизир. пользователей.

8. Лисевич А.В. Маркетинг в туристской индустрии: учебное пособие для бакалавров / Лисевич А.В., Лунтова Е.В. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 174 с. — ISBN 978-5-394-02434-4. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102272.html. Режим доступа: для авторизир. пользователей.

9. Кудлай А.А. Правовое обеспечение туризма: учебно-методическое пособие для самостоятельной работы студентов / Кудлай А.А. — Симферополь: Университет экономики и управления, 2020. — 88 с. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/101401.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

10. Удалова И.Б. Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие для бакалавров / Удалова И.Б., Удалова Н.А., Машинская Е.А. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 255 с. — ISBN 978-5-394-04360-4. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102274.html. Режим доступа: для авторизир. пользователей.

11. Андреев В.Д. Риск-ориентированный аудит в туризме: эффективные формы организации самостоятельной работы и проведения практических занятий: учебное пособие / Андреев В.Д. — Сочи: Сочинский государственный университет, 2020. — 124 с. — ISBN 978-5-88702-651-0. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/106586.html. Режим доступа: для авторизир. пользователей.

12. Захарова Н.А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, контроль и надзор в туризме: учебное пособие / Захарова Н.А. — Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4497-0391-0. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93550.html. Режим доступа: для авторизир. пользователей.

*Периодические издания*

− *«Туризм: проблемы, практика, перспективы»;*

− *«Туризм и отдых»;*

– *Современные проблемы сервиса и туризма;*

– *«Туризм: право и экономика»;*
– *«Турбизнес»;*
– *«Горячая линия. Туризм»;*
− *«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса».*

## 7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Официальный сайт компании «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks (http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

## 8. Оборудование и технические средства обучения

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-04, 1-06, 1-07, 1-09, 1-11, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Организация безопасности в туризме и гостеприимстве».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет
имени Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИЧЕСКИЙ
Кафедра отечественной истории

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
# «История»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | Бакалавр |
| Форма обучения | Очная, заочная |

Грозный, 2021 г.

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цели освоения дисциплины:** является формирование у студентов:
- социально ответственной, гражданско активной, толерантной личности, владеющей всем богатством общечеловеческой культуры и гуманистическими идеалами;
- интереса к историческим духовным, культурным, материальным, научным ценностям человеческого общества, стимулировать их потребности к осмысленным оценкам исторических событий и фактов действительности;
- идеи единства мирового историко-культурного процесса при одновременном признании многообразия его форм и понимания роли России в этом процессе.

**Задачи освоения дисциплины:**
- выявить закономерности развития истории России, определить роль российской цивилизации во всемирно-историческом процессе;
- дать представление об исторической науке, ее роли в современном обществе, об основных методологических принципах и функциях исторической науки;
- показать значение знания истории для понимания истории культуры, развития науки, техники, для осознания поступательного развития общества, его единства и противоречивости;
- способствовать формированию исторического сознания, усвоению универсальных и национальных ценностей российского и мирового масштаба;
- продолжить формирование системы ценностей и убеждений, основанной на нравственных и культурных достижениях человечества; воспитание гуманизма, патриотизма и уважения к традициям и культуре народов России.

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

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| УК-5 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-5-3. Использует философские знания для формирования мировоззренческой позиции, предполагающей принятие нравственных обязательств по отношению к природе , обществу, другим людям и самому себе | **Знать:**<br>– основные этапы и закономерности исторического развития общества<br>**Уметь:**<br>– анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции<br>**Владеть:**<br>– методами сравнительного анализа основных этапов и закономерностей исторического развития общества для формирования гражданской позиции. |
| | | |

## 3. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина «История» находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОП.

Освоение дисциплины «История» является необходимой основой для изучения последующих дисциплин:

1. История Чеченской Республики

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

**4.1. Структура дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины по очной форме обучения составляет 3 зачетных единицы (108 академических часов)

| **Формы работы обучающихся / Виды учебных занятий** | Трудоемкость, часов | |
|---|---|---|
| | № семестра 1 | Всего |
| **Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем:** | **34** | **34** |
| *Лекции (Л)* | 16 | 16 |
| *Практические занятия (ПЗ)* | 18 | 18 |
| *Лабораторные работы (ЛР)* | | |
| **Самостоятельная работа:** | **38** | **38** |
| Курсовой проект (КП),курсовая работа(КР) | | |
| Расчетно-графическое задание (РГЗ) | | |
| Реферат (Р) | | |
| Доклад (Д) | | |
| Тест (Т) | | |
| Собеседование (С) | | |
| **Контроль** | 36 – экзамен | **36** |

Часы, выделенные на промежуточную аттестацию в графе «контроль» учебного плана, включают в себя: контактную аудиторную работу (её объем устанавливается приказом «О нормативах расчета объема годовой нагрузки профессорско-преподавательского состава по программам ВО») и самостоятельную работу.

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

| *№ п/п* | *Наименование раздела* | *Содержание раздела* | *Форма текущего контроля* |
|---|---|---|---|
| 1 | От Древней Руси к Российскому государству | Восточные славяне в древности. Предпосылки зарождения государства у восточных славян. Возникновение государства Русь. Варяжская проблема. Первые русские князья. Деятельность Святослава. Начало правления Владимира Святославовича. Крещение Руси.<br>Система управления. Социальная структура общества. Правление Ярослава Мудрого и его сыновей. Владимир Мономах. Причины и последствия раздробленности.<br>Монгольское нашествие. Поход Батыя и начало ордынского ига. Отражение угрозы с Запада. Русь под ордынским игом. Начало борьбы с ордынским игом. Дмитрий Донской. Куликовская битва. Дальнейшее усиление Московского княжества. Церковные дела. Начало правления Ивана III. Присоединение Новгорода. Падение ордынского ига. Окончательное объединение русских земель. Войны с Казанью, Ливонским орденом, Литвой и Швецией. Новое государство. Правление Василия III. Начало правления Ивана Грозного. Внешняя политика. Опричнина. Война с Турцией и Крымом. Конец опричнины. Завершение Ливонской войны. | (Р), (Д) |
| 2 | Россия в XVI–XVII веках: от великого княжества к царству | Причины Смуты. Начало Смуты. Основные события Смутного времени. Избрание Михаила Романова. Последствия Смуты и начало возрождения. Развитие ремесла и промышленности. Усиление крепостничества. Народные восстания. Усиление царской власти. Государственный аппарат. Преобразования в армии.<br>Условия развития культуры. Литература XIII— начала XV в. Архитектура и искусство XIV – XV вв. | (Р), (Д) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3 | Россия в конце XVII–XVIII веков: от царства к империи | Начало царствования Петра I. Стрелецкое восстание. Правление царевны Софьи. Начало самостоятельного правления Петра I. Азовские походы. Великое посольство. Первые преобразования. Северная война: причины, основные события, итоги. Восстание под предводительством Е.И. Пугачева и его значение. Россия после Петра I. Бироновщина. Поход в Крым. Правление Елизаветы Петровны. Участие России в Семилетней войне. Правление Петра III и переворот 1762 г. Внутренняя и внешняя политика Екатерины II. Внутренняя и внешняя политика Павла I. Разделы Речи Посполитой. Внутренняя и внешняя политика Екатерины II и Павла I. Русская культура XVIII в. Новшества в культуре петровских времен. Развитие образования в середине – второй половине XVIII в. Издание книг. Развитие науки, общественной мысли и искусства в середине – второй половине XVIII в. | (Р), (Д) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 | Российская империя в XIX веке | Вступление на престол Александра I. Внешняя политика до 1812 г. Отечественная война 1812 г. Заграничные походы русской армии. Внутренняя политика после 1812 г. Возникновение тайных обществ. Восстание декабристов. Попытки преобразований. Крестьянский вопрос. Западники и славянофилы. Первые русские социалисты. Основные направления внешней политики. Войны с Ираном и Турцией. Начало промышленного переворота в России, его экономические и социальные последствия. Создание А. И. Герценом теории русского социализма и его издательская деятельность. Крымская война. Кавказская война. Отмена крепостного права. Условия освобождения крестьян. Земства и городские думы. Судебная реформа. Военная реформа. Реформы в области образования и печати. Контрреформы. Либералы. Сельское хозяйство. Развитие промышленности. Развитие транспорта. Финансовая политика. Преодоление внешнеполитических последствий Крымской войны. Русско-турецкая война 1877–1878 гг. Сан-Стефанский договор и Берлинский конгресс. Развитие науки и техники. Географические экспедиции, их участники. Расширение сети школ и университетов. Основные стили в художественной культуре (романтизм, классицизм, реализм). Расцвет театрального искусства, возрастание его роли в общественной жизни. Живопись: академизм, реализм, передвижники. Архитектура: стили (русский ампир, классицизм), зодчие и их произведения. | (Р), (Д) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5 | Россия XX века | Экономическое развитие России в начале XX в. Николай II. Оппозиционные организации. Рабочее и крестьянское движение. Причины революции. Начало революции. Октябрьская стачка и Манифест 17 октября. Кульминация революции. Спад и итоги революции. Появление легальных политических партий. Начало российского парламентаризма. Внешняя политика. Русско-японская война 1904–1905 гг. Реформы П.А. Столыпина. Экономический подъем. Общественное движение. Внешняя политика. Начало Первой мировой войны. Военные действия в 1914 г. Военные действия в 1915 г. Военные действия в 1916 г. Военные действия 1917–1918 гг. Развитие военной техники в годы войны. Государственное регулирование экономики. Общественное мнение в годы войны. Итоги войны. Февраль 1917 г. Двоевластие. Большевизация Советов. Октябрьская революция. Территориальные изменения после Первой мировой войны. Коммунистическое движение. Экономическое развитие в 20–30-е гг. XX в. Лига Наций. Возникновение очага напряженности на Дальнем Востоке. Нарастание угрозы войны в Европе. Мюнхенский сговор. Причины новой экономической политики (нэпа). Сущность нэпа. Итоги нэпа. Образование СССР. Внешняя политика. От нэпа к формированному строительству социализма. Начало индустриализации. Коллективизация. Мобилизационное развитие. Идеология. Репрессии. Социальные процессы. Итоги развития. Великая Отечественная война. | (Р), (Д), (С) |

Собеседование (С), реферат (Р), доклад (Д)

**ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ**

**4.3. Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре**

| *№ раздела* | *Наименование раздела* | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеауд. работа |
| | | | *Л* | *ПЗ* | *ЛР* | |
| 1 | От Древней Руси к Российскому государству | 27 | 1 | 1 | | 25 |
| 2 | Россия в XVI–XVII веках: от великого княжества к царству | 27 | 1 | 1 | | 25 |
| 3 | Россия в конце XVII–XVIII веков: от царства к империи | 27 | 1 | 1 | | 25 |
| 4 | Российская империя в XIX веке | 27 | 1 | 1 | | 25 |
| **Итого** | | **108** | **4** | **4** | | 100 |

### 4.4.Самостоятельная работа студентов

| Наименование темы дисциплины или раздела | Вид самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся, в т.ч. КСР | Оценочное средство | Кол-во часов | Код компетен-ции(й) |
|---|---|---|---|---|
| Великая Отечественная война (1941–1945 гг.) | подготовка к практическим занятиям; | Собеседование | 2 | УК-2 |
| **Всего часов** | | | **2** | |

#### 4.5. Лабораторные занятия.

Лабораторная работа не предусмотрена.

### 4.6. Практические (семинарские) занятия.

| *№ занятия* | *№ раздела* | *Тема* | *Количество часов* |
|---|---|---|---|
| | | **1 семестр** | |
| 1 | 1 | 1. Образование Древнерусского государства. Крещение Руси и его значение.<br>2. Общество Древней Руси. Раздробленность на Руси.<br>3. Монгольское завоевание и его последствия. Натиск с Запада. Начало возвышение Москвы.<br>4. Образование единого Русского государства. Россия в правление Ивана Грозного. | 2 |
| 2-3 | 2 | 1. Смутное время начала XVII века. Экономическое и социальное развитие России в XVII веке. Народные движения.<br>2. Культура Руси конца XIII–XVII веков. | 4 |
| 4-5 | 3 | 1. Россия в эпоху петровских преобразований. Экономическое и социальное развитие в XVIII веке. Народные движения.<br>2. Внутренняя и внешняя политика России в середине – второй половины XVIII века. Русская культура XVIII века. | 4 |
| 6-7 | 4 | 1. Внутренняя и внешняя политика России в начале XIX в. Движение декабристов.<br>2. Внутренняя политика Николая I. Общественное движение во второй четверти XIX в. Внешняя политика России во второй четверти XIX в..<br>3. Отмена крепостного права и реформы 60-70-х гг. XIX в. Контрреформы. Общественное движение во второй половине XIX в.<br>4. Экономическое развитие во второй половине XIX в. Внешняя политика России во второй половине XIX в.<br>5. Русская культура XIX в. | 4 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 8-9 | 5 | 1. Мир в начале XX в. Пробуждение Азии в начале XX в.<br>2. Россия на рубеже XIX - XX вв. Революция 1905 – 1907 гг. в России.<br>3. Россия в период столыпинских реформ.<br>4. Первая мировая война. Боевые действия 1914 – 1918 гг. Первая мировая война и общество.<br>5. Февральская революция в России. От Февраля к Октябрю. Гражданская война в России. | 3 |
| **Итого в семестре** | | | **17** |

## ОЧНО-ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

**4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость дисциплины по очно-заочной форме обучения составляет 3 зачетных единицы (108 академических часов)

| **Формы работы обучающихся / Виды учебных занятий** | Трудоемкость, часов | |
|---|---|---|
| | № семестра 1 | Всего |
| **Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем:** | **14** | **14** |
| *Лекции (Л)* | 6 | 6 |
| *Практические занятия (ПЗ)* | 8 | 8 |
| *Лабораторные работы (ЛР)* | | |
| **Самостоятельная работа:** | **76** | **76** |
| Курсовой проект (КП),курсовая работа(КР) | | |
| Расчетно-графическое задание (РГЗ) | | |
| Реферат (Р) | | |
| Доклад (Д) | | |
| Тест (Т) | | |
| Собеседование(С) | | |
| **Контроль** | 18 – экзамен | 18 – экзамен |

Часы, выделенные на промежуточную аттестацию в графе «контроль» учебного плана, включают в себя: контактную аудиторную работу (её объем устанавливается приказом «О нормативах расчета объема годовой нагрузки профессорско-преподавательского состава по программам ВО») и самостоятельную работу.

### 4.3. Разделы дисциплины, изучаемые в __1____семестре

| *№ п/п* | *Наименование раздела дисциплины* | *Количество часов* | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | *Л* | *ПЗ* | *ЛР* | Вне-ауд. работа |
| 1 | От Древней Руси к Российскому государству | 27 | 1 | 1 | | 25 |
| 2 | Россия в XVI–XVII веках: от великого княжества к царству | 27 | 1 | 1 | | 25 |
| 3 | Россия в конце XVII–XVIII веков: от царства к империи | 27 | 1 | 1 | | 25 |
| 4 | Российская империя в XIX веке | 27 | 1 | 1 | | 25 |
| **Итого** | | **108** | **4** | **4** | | **100** |

## 4.4. Самостоятельная работа студентов

| Наименование темы дисциплины или раздела | Вид самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся, в т.ч. КСР | Оценочное средство | Кол-во часов | Код компетен-ции(й) |
|---|---|---|---|---|
| От Древней Руси к Российскому государству | подготовка к практическим занятиям; | Доклад | 4 | |
| | написание реферата; | Реферат | 8 | |
| Россия в XVI–XVII веках: от великого княжества к царству | подготовка к практическим занятиям; | Собеседование | 2 | УК-2 |
| | написание реферата; | Реферат | 8 | |
| | написание доклада; | Доклад | 8 | |
| Россия в конце XVII–XVIII веков: от царства к империи | подготовка к практическим занятиям; | Собеседование | 2 | УК-2 |
| | написание доклада; | Доклад | 16 | |
| Российская империя в XIX веке | подготовка к практическим занятиям; | Собеседование | 2 | УК-2 |
| | написание доклада; | Доклад | 16 | |
| Россия XX века | подготовка к практическим занятиям; | Собеседование | 2 | УК-2 |
| | написание доклада; | Доклад | 10 | |
| | написание реферата; | Реферат | 11 | |
| **Всего часов** | | | **89** | |

### 4.5 Лабораторные занятия.

Лабораторная работа не предусмотрена.

### 4.6. Практические (семинарские) занятия.

| *№ занятия* | *№ раздела* | *Тематика практических занятий (семинаров)* | *Количество часов* |
|---|---|---|---|
| | | **1 семестр** | |
| 1 | 2 | 1. Смутное время начала XVII века. Экономическое и социальное развитие России в XVII веке. Народные движения.<br>2. Культура Руси конца XIII–XVII веков. | 2 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 | 4 | 1. Внутренняя и внешняя политика России в начале XIX в. Движение декабристов.<br>2. Внутренняя политика Николая I. Общественное движение во второй четверти XIX в. Внешняя политика России во второй четверти XIX в..<br>3. Отмена крепостного права и реформы 60-70-х гг. XIX в. Контрреформы. Общественное движение во второй половине XIX в.<br>4. Экономическое развитие во второй половине XIX в. Внешняя политика России во второй половине XIX в.<br>5. Русская культура XIX в. | 2 |
| 3 | 5 | 1. Мир в начале XX в. Пробуждение Азии в начале XX в.<br>2. Россия на рубеже XIX - XX вв. Революция 1905 – 1907 гг. в России.<br>3. Россия в период столыпинских реформ.<br>4. Первая мировая война. Боевые действия 1914 – 1918 гг. Первая мировая война и общество.<br>5. Февральская революция в России. От Февраля к Октябрю. Гражданская война в России. | 2 |
| **Итого в семестре** | | | **6** |

### 2.7. Курсовая проект (КП), курсовая работа (КР)

Не предусмотрен (на)

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

1. Бугров К.Д. История России: учебное пособие для СПО / Бугров К.Д., Соколов С.В.. – Саратов: Профобразование, 2021. – 125 c. – ISBN 978-5-4488-1105-0. – Текст: электронный //Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/104903.html (дата обращения: 31.03.2021). – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/104903.html

2. Рыбаков С.В. История России с древнейших времен до 1917 года: учебное пособие для СПО /Рыбаков С.В. – Саратов: Профобразование, 2021. – 354 c. – ISBN 978-5-4488-1134-0. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/104904.html (дата обращения: 31.03.2021). – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/104904.html

**5.2**

- http://www.iprbookshop.ru/64177.html
История. История России IX – начала XX века. Учебное пособие
- http://www.iprbookshop.ru/18254.html
История. Учебное пособие
- http://www.iprbookshop.ru/32047.html
История России (1917-1991). Учебник для вузов
- http://www.iprbookshop.ru/50373.html
Великая Россия. История и современность. К 1150-летию Российской государственности
- http://www.iprbookshop.ru/61346.html
Россия в начале XX века. Учебник
- http://www.iprbookshop.ru/44693.html

Россия в XVII веке. Учебное пособие
- http://www.iprbookshop.ru/38484.html
Россия в XX веке. Реформы, революции, войны. Материалы международной научной конференции
- http://www.iprbookshop.ru/13167.html
История России XIX-начала XX века. Учебник

**6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины**

– http://www.nlr.ru
– http://www.rsl.ru

**7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «История» предполагает овладение материалами лекций, учебников, творческую работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы студентов.

Освоение содержания учебной дисциплины «История» обеспечивает достижение студентами следующих предметных результатов:

- сформированность представлений о современной исторической науке, её специфике, методах исторического познания и роли в решении задач прогрессивного развития России в глобальном мире;
- владение комплексом знаний об истории России и человечества в целом, представлениями об общем и особенном в мировом историческом процессе;
- сформированность умений применять исторические знания в профессиональной и общественной деятельности, поликультурном общении;
- сформированность умений вести диалог, обосновывать свою точку зрения в дискуссии по исторической тематике.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках, рассматриваемых тем, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к практическим занятиям.

Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. Выполнение практических заданий способствует более глубокому изучению проблем, выносимых на обсуждение на лекциях. К каждому занятию студенты должны изучить соответствующий теоретический материал по учебникам и конспектам лекций. Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их рассмотрению, заслушиваются на практических занятиях в форме подготовленных студентами сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы. Для успешной подготовки устных сообщений на практических занятиях студенты в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, должны использовать публикации по изучаемой теме в тематических журналах.

**Методические указания для практических и/или семинарских занятий**

Практические занятия – это более глубокое и объемное исследование избранной проблемы учебного курса.

Практические занятия предусмотрены учебным планом по специальности 38.05.01 – « Экономическая безопасность»

Основными задачами практических занятий являются:

- Выработка навыков творческого мышления и умения применять обоснованные в организационно-управленческом отношении решения проблем, воспитание чувства ответственности за качество принятых решений;
- Применение современных методов организационного и социального анализа, оценки, сравнения, выбора и обоснования предлагаемых проектных документов;
- Приобщение к работе со специальной и нормативной литературой, использованием современных информационных технологий. Студенту, работая над практическими занятиями, следует:
- изучить и проанализировать научную, учебно-методическую литературу;
- изучить и проанализировать историю исследуемой проблемы, ее практическое состояние с учетом передового опыта преподавателей.
- провести по мере необходимости опытно-экспериментальную работу или фрагмент по проблеме исследования, определив четко цели и методы исследования;
- обобщить результаты проведенных исследований, обосновать выводы и дать практические рекомендации;

Подготовка к практическим занятиям предполагает ознакомление студента с методологией вопроса, различными точками зрения. Студент должен выявить ключевые положения проблемы, своими словами прокомментировать их, критически оценить предлагаемые подходы к решению данного вопроса. В обсуждении ситуаций желательно отражение *собственной позиции* студента по изучаемому вопросу, которое должно быть снабжено соответствующей аргументацией.

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе – самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа студента в аудитории под контролем преподавателя (СРСКП) – это деятельность в процессе обучения в аудитории, выполняемая по заданию преподавателя, под его руководством и контролем, т.е. с его непосредственным участием.

К рекомендуемым формам СРСКП по дисциплине «История» относится: работа в библиотеках, в электронных поисковых системах и т.п. по сбору материалов, необходимых для проведения практических занятий или выполнения конкретных заданий преподавателя по изучаемым темам, для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, тестирование; ответы на вопросы; собеседование; проверка правильности выполнения домашнего задания.

## 8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника для демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На практических занятиях обучающиеся представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные технологии:

1. Технические средства: комплект проекционного мультимедийного оборудования: экран, проектор, ноутбук;

2. Методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов);

3. Перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы «Консультант плюс», электронная почта);

4. Перечень информационных справочных систем (Информационная система автоматизации учебного процесса «UComplex», Автоматизированные библиотечно-информационные системы – «IPRbooks», «Консультант студента», ООО «ИВИС»).

## 9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине имеется следующая материально-техническая база:

1. аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

2. для проведения занятий лекционного типа имеются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

3. помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

4. библиотеку, читальный зал, доступ к библиотечным фондам с научной литературой; доступ к электронной библиотеке.

5. комплект лицензионного программного обеспечения включающий пакет прикладных программ Microsoft Office.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ЮРИДИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра теории и истории государства и права

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
# «Правоведение»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | Бакалавр |
| Форма обучения | Очная, заочная |

Грозный, 2021 г.

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цели освоения дисциплины**: учебная дисциплина «Правоведение» ставит своей целью дать студентам научное представление о праве и государстве, усвоение и практическое применение студентами основных положений общей теории права, а также российского публичного и частного права. В рамках дисциплины изучаются основы таких отраслей публичного права, как конституционное (государственное) право, административное и уголовное. Из частноправовых отраслей освещаются гражданское, семейное и трудовое право. А также дисциплина дает обобщенное понятие о международных отношениях и международном праве.

Задачи освоения дисциплины:

- изучить методологические основы научного понимания государства и права, государственно-правовых явлений; закономерности исторического движения и функционирования государства и права; взаимосвязь государства, права и иных сфер жизни общества и человека;
- сформировать понятийный и категориальный аппарат теории государства и права;
- изучить основы конституционного (государственного) права, особенно в части основ конституционного строя, прав и свобод человека и гражданина;
- изучить общие положения основополагающих отраслей права российской правовой системы: административного, гражданского, семейного, трудового права, уголовного, а также основ международного права.
- приобрести начальные практические навыки работы с законами и иными нормативными правовыми актами (т.е. поиск необходимых нормативных актов, соответствующих норм и т.д.).

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

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| | УК-2.1 Участвует в разработке проекта, определении его конечной цели, исходя из действующих правовых норм. | **Знать:**<br>- понятие и признаки правового государства, понятие и признаки права и закона, сущность и социальное назначение права и государства.<br>**Уметь:**<br>- анализировать вопросы развития права в условиях глобализации;<br>- использовать методы и средства познания в целях повышения культурного уровня и профессиональной компетентности.<br>**Владеть:**<br>- юридической терминологией;<br>- навыками анализа различных правовых явлений и правовых отношений. |

| | | |
|---|---|---|
| | УК-2.2 Решает поставленную перед ним подцель проекта, через формулирование конкретных задач. | **Знать:**<br>- основы нормативно-правового регулирования профессиональной деятельности.<br>**Уметь:**<br>- применять нормативные правовые акты в профессиональной деятельности.<br>**Владеть:**<br>- мотивацией к интеллектуальному развитию и профессиональному росту. |
| | УК-2.3 Учитывает при решении поставленных задач трудовые и материальные ресурсы, ограничения проекта - сроки, стоимость, содержание. | **Знать:**<br>- основы нормативно-правового регулирования профессиональной деятельности.<br>**Уметь:**<br>- применять нормативные правовые акты в профессиональной деятельности.<br>**Владеть:**<br>- мотивацией к интеллектуальному развитию и профессиональному росту. |
| | ОПК-6.1 Организует свою деятельность на основе законов и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации | **Знать:**<br>- основные нормативные правовые документы.<br>**Уметь:**<br>- ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов;<br>- использовать правовые нормы в общественной жизни и профессиональной деятельности.<br>**Владеть:**<br>- навыками работы с нормативными правовыми документами. |
| | ОПК-6.2 Использует законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере туризма | **Знать:**<br>- основные нормативные правовые документы.<br>**Уметь:**<br>- использовать правовые нормы в общественной жизни и профессиональной деятельности.<br>**Владеть:**<br>- навыками применения нормативных правовых актов в профессиональной деятельности. |

| | | |
|---|---|---|
| | ОПК-6.3 Применяет законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | **Знать:**<br>- основные нормативные правовые документы.<br>**Уметь:**<br>- использовать правовые нормы в общественной жизни и профессиональной деятельности.<br>**Владеть:**<br>- навыками работы с нормативными актами (в том числе и с международными актами);<br>- навыками применения нормативных правовых актов в профессиональной деятельности. |

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

### 3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины по очной форме обучения составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов)

| Формы работы обучающихся / Виды учебных занятий | Трудоемкость, часов | |
|---|---|---|
| | № Семестра 2 | Всего |
| Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем: | 16 | 16 |
| *Лекции* | 16 | 16 |
| *Практические занятия (ПЗ)* | | |
| *Лабораторные работы (ЛР)* | | |
| Самостоятельная работа: | 92 | 92 |
| Реферат (Р) | | |
| Доклад (Д) | | |
| Тест (Т) | | |
| Зачет/экзамен | зачет | зачет |

Зачет и зачет с оценкой по очной и очно-заочной формам обучения проводится в рамках занятий практического типа, в учебном плане часы не выделены. Часы, выделенные на промежуточную аттестацию в графе «контроль» учебного плана, включают в себя: контактную аудиторную работу (её объем устанавливается приказом «О нормативах расчета объема годовой нагрузки профессорско-преподавательского состава по программе ВО») и самостоятельную работу.

### 3.2 Содержание разделов дисциплины

| *№ п/п* | *Наименование раздела дисциплины* | *Содержание раздела* | *Форма текущего контроля* |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Основы теории о государстве и | Происхождение государства. Понятие и признаки государства. Функции государства. Формы правления государства. Форма | Опрос, контроль |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | праве | государственного устройства. Политический режим. Основные черты правового государства. Понятие и признаки права. Система права. Понятие и виды источников права. Закон и подзаконные акты. | самостоятельной подготовки |
| 2. | Основы конституционного права РФ | Понятие и предмет конституционного права. Источники конституционного права. Конституция – основной закон государства. Основы конституционного строя. Права и свободы человека и гражданина. Субъекты и нормы конституционного права. Конституционные правоотношения. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |
| 3. | Основы административного права РФ | Понятие, система и принципы административного права. Система органов исполнительной власти. Административное принуждение. Административное правонарушение и административная ответственность. Понятие муниципального права. Понятие, функции и принципы местного самоуправления. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |
| 4. | Основы гражданского права РФ | Понятие гражданского права. Система гражданского права. Источники гражданского права. Понятие гражданско-правовых отношений. Субъекты гражданских правоотношений. Объекты гражданского права. Субъективное гражданское право. Субъективная гражданская юридическая обязанность. Понятие и формы сделок. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |
| 5. | Основы семейного права РФ | Понятие и принципы семейного права. Семейный кодекс Российской Федерации. Понятие брака и семьи. Порядок заключения и расторжения брака. Права и обязанности супругов. Права и обязанности родителей и детей. Алиментные обязательства. Формы воспитания детей оставшихся без попечения родителей. Защита семейных прав. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |
| 6. | Основы уголовного права РФ | Понятие и задачи уголовного права. Понятие и состав преступления. Понятие и цели наказания. Виды уголовных наказаний. Ответственность несовершеннолетних. Обстоятельства, исключающие преступность деяния. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |
| 7. | Основы экологического права РФ | Экология и экологическая система страны. Понятие и система экологического права. Экологические правонарушения и ответственность за их совершение. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |
| 8. | Основы международного права | Возникновение и сущность международного права. Международное публичное и международное частное право. Основные принципы международного права. Основные институты международного права. Ответственность в международном праве. Мирное урегулирование международных споров. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |

## ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

### 3.3 Разделы дисциплины, изучаемые во _2_ семестре

| *№ раздела* | *Наименование раздела дисциплины* | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа обучающихся | | | | |
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеауд. работа |
| | | | *Л* | *ПЗ* | *ЛР* | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *1* | Основы теории о государстве и праве | 14 | 2 | - | - | 12 |
| *2* | Основы конституционного права РФ | 14 | 2 | - | - | 12 |
| *3* | Основы административного права РФ | 12 | 2 | - | - | 10 |
| *4* | Основы гражданского права РФ | 14 | 2 | - | - | 12 |
| *5* | Основы семейного права РФ | 12 | 2 | - | - | 10 |
| *6* | Основы уголовного права РФ | 14 | 2 | - | - | 12 |
| *7* | Основы экологического права РФ | 14 | 2 | - | - | 12 |
| *8* | Основы международного права | 14 | 2 | - | - | 12 |
| Итого | | 108 | 16 | - | - | 92 |

**3.4.Самостоятельная работа студентов**

| Наименование темы, дисциплины или раздела | Вид самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся, в т.ч. КСР | Оценочное средство | Кол-во часов | Код Компетенции (й) |
|---|---|---|---|---|
| Основы теории о государстве и праве | рефераты | Опрос, оценка выступлений. | 12 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| Основы конституционного права РФ | рефераты | Опрос, оценка выступлений. | 12 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| Основы административного права РФ | рефераты | Опрос, оценка выступлений | 10 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| Основы гражданского права РФ | рефераты | Опрос, оценка выступлений | 12 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| Основы семейного права РФ | рефераты | Опрос, оценка выступлений | 10 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Основы уголовного права РФ | рефераты | Опрос, оценка выступлений | 12 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| Основы экологического права РФ | рефераты | Опрос, оценка выступлений | 12 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| Основы международного права | рефераты | Опрос, оценка выступлений | 12 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| **Всего часов** | | | **92** | |

### 3.5 Лабораторная работа

Лабораторная работа не предусмотрена учебным планом

### 3.6 Практические занятия

Практические занятия не предусмотрены учебным планом

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

### 3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины по заочной форме обучения составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов)

| Формы работы обучающихся / Виды учебных занятий | Трудоемкость, часов | | |
|---|---|---|---|
| | № Семестра 1 | № Семестра 2 | Всего |
| Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем: | 2 | 4 | 6 |
| *Лекции* | 2 | 4 | 6 |
| *Практические занятия (ПЗ)* | | | |
| *Лабораторные работы (ЛР)* | | | |
| Самостоятельная работа: | 34 | 64 | 98 |
| Реферат (Р) | | | |
| Доклад (Д) | | | |
| Тест (Т) | | | |
| **Зачет**/экзамен | | 4 | 4 |

### 3.2 Содержание разделов дисциплины

| *№ п/п* | *Наименование раздела дисциплины* | *Содержание раздела* | *Форма текущего контроля* |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Основы теории о государстве и праве | Происхождение государства. Понятие и признаки государства. Функции государства. Формы правления государства. Форма государственного устройства. Политический режим. Основные черты правового государства. Понятие и признаки права. Система права. Понятие и виды источников права. Закон и подзаконные акты. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |
| 2. | Основы конституционного права РФ | Понятие и предмет конституционного права. Источники конституционного права. Конституция – основной закон государства. Основы конституционного строя. Права и свободы человека и гражданина. Субъекты и нормы конституционного права. Конституционные правоотношения. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |
| 3. | Основы административного права РФ | Понятие, система и принципы административного права. Система органов исполнительной власти. Административное принуждение. Административное правонарушение и административная ответственность. Понятие муниципального права. Понятие, функции и принципы местного самоуправления. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |
| 4. | Основы гражданского права РФ | Понятие гражданского права. Система гражданского права. Источники гражданского права. Понятие гражданско-правовых отношений. Субъекты гражданских правоотношений. Объекты гражданского права. Субъективное гражданское право. Субъективная гражданская юридическая обязанность. Понятие и формы сделок. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |
| 5. | Основы семейного права РФ | Понятие и принципы семейного права. Семейный кодекс Российской Федерации. Понятие брака и семьи. Порядок заключения и расторжения брака. Права и обязанности супругов. Права и обязанности родителей и детей. Алиментные обязательства. Формы воспитания детей оставшихся без попечения родителей. Защита семейных прав. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |
| 6. | Основы уголовного права РФ | Понятие и задачи уголовного права. Понятие и состав преступления. Понятие и цели наказания. Виды уголовных наказаний. Ответственность несовершеннолетних. Обстоятельства, исключающие преступность деяния. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |
| 7. | Основы экологического права РФ | Экология и экологическая система страны. Понятие и система экологического права. Экологические правонарушения и ответственность за их совершение. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |
| 8. | Основы международного права | Возникновение и сущность международного права. Международное публичное и международное частное право. Основные принципы международного права. Основные институты международного права. Ответственность в международном праве. Мирное урегулирование международных споров. | Опрос, контроль самостоятельной подготовки |

### 3.3 Разделы дисциплины, изучаемые в _1_ семестре

| *№ раз* | *Наименование раздела дисциплины* | Количество часов |
|---|---|---|
| | | Контактная работа обучающихся |

| *дела* | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеауд. работа |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *Л* | *ПЗ* | *ЛР* | |
| *1* | Основы теории о государстве и праве | 8 | 2 | - | - | 6 |
| *2* | Основы конституционного права РФ | 4 | - | - | - | 4 |
| *3* | Основы административного права РФ | 4 | - | - | - | 4 |
| *4* | Основы гражданского права РФ | 4 | - | - | - | 4 |
| *5* | Основы семейного права РФ | 4 | - | - | - | 4 |
| *6* | Основы уголовного права РФ | 4 | - | - | - | 4 |
| *7* | Основы экологического права РФ | 4 | - | - | - | 4 |
| *8* | Основы международного права | 4 | - | - | - | 4 |
| Итого | | 36 | 2 | - | - | 34 |

**3.4 Разделы дисциплины, изучаемые во _2_ семестре**

| *№ раздела* | *Наименование раздела дисциплины* | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа обучающихся | | | | |
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеауд. работа |
| | | | *Л* | *ПЗ* | *ЛР* | |
| *1* | Основы теории о государстве и праве | 8 | - | - | - | 8 |
| *2* | Основы конституционного права РФ | 10 | 2 | - | - | 8 |
| *3* | Основы административного права РФ | 8 | - | - | - | 8 |
| *4* | Основы гражданского права РФ | 10 | 2 | - | - | 8 |
| *5* | Основы семейного права РФ | 8 | - | - | - | 8 |
| *6* | Основы уголовного права РФ | 8 | - | - | - | 8 |
| *7* | Основы экологического права РФ | 8 | - | - | - | 8 |
| *8* | Основы международного права | 8 | - | - | - | 8 |
| Итого | | 36 | 4 | - | - | 64 |

**3.4.Самостоятельная работа студентов**

| Наименование темы, дисциплины или раздела | Вид самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся, в т.ч. КСР | Оценочное средство | Кол-во часов | Код Компетенции (й) |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Основы теории о государстве и праве | рефераты | Опрос, оценка выступлений. | 14 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| Основы конституционного права РФ | рефераты | Опрос, оценка выступлений. | 12 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| Основы административного права РФ | рефераты | Опрос, оценка выступлений | 12 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| Основы гражданского права РФ | рефераты | Опрос, оценка выступлений | 12 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| Основы семейного права РФ | рефераты | Опрос, оценка выступлений | 12 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| Основы уголовного права РФ | рефераты | Опрос, оценка выступлений | 12 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| Основы экологического права РФ | рефераты | Опрос, оценка выступлений | 12 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| Основы международного права | рефераты | Опрос, оценка выступлений | 12 | УК-2.1<br>УК-2.2<br>УК-2.3<br>ОПК-6.1<br>ОПК-6.2<br>ОПК-6.3 |
| **Всего часов** | | | **98** | |

**3.5 Лабораторная работа**

Лабораторная работа не предусмотрена учебным планом

**3.6 Практические занятия**

Практические занятия не предусмотрены учебным планом

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

Возрастает значимость самостоятельной работы студентов в межсессионный период. Поэтому изучение курса «Правоведение» предусматривает работу с основной специальной литературой, дополнительной обзорного характера, а также выполнение домашних заданий.

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Задания для самостоятельной работы, их содержание и форма контроля приведены в форме таблицы.

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

### 4.1 Литература:


1. Бошно С.В. Правоведение: основы государства и права: учебник для академического бакалавриата / С.В. Бошно. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 533 с.
2. Балашов А.И. Правоведение / А.И. Балашов, Г.П. Рудаков. - М.: Питер, 2018. - 464 с.
3. Динаев И.З. Правоведение: Учебное пособие / Чеченский Государственный Университет. – Грозный, 2015. - 288 с.
4. Беляков В.Г. Право для экономистов и менеджеров. Учебник и практикум / В.Г. Беляков. - М.: Юрайт, 2016. - 396 с.
5. Малько А.В. Правоведение. Элементарный курс. Учебное пособие / А.В. Малько. - М.: КноРус, 2016. - 914 с.
6. Комарова В.В., Варлен М.В., Лебедев В.А., Таева Н.Е. Конституционное право России. Учебник. М.: КноРус, 2019. - 280 с.
7. Конституционное право. Общая часть. Учебно-методическое пособие / под ред. Богданова Н.А. М.: Зерцало, 2019. - 372 с.
8. Бялт В.С. Правоведение: учеб. пособие для вузов / В.С. Бялт. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 302 с.


### 4.3. Периодические издания:

1. Вестник Чеченского государственного университета.
2. Журнал «Закон и право».
3. Журнал «Государство и право».
4. «Архивный вестник» Архивного управления Правительства Чеченской Республики.
5. Вестник Академии наук Чеченской Республики.

**5.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

**(далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины**

1. Словари. http://slovari-online.ru
2. Всемирная цифровая библиотека http://www.openspace.ru/
3. Российская государственная публичная библиотека http://elibrary.rsl.ru/
4. Государственная публичная историческая библиотека России http://www.shpl.ru/

## 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Правоведение» предполагает овладение материалами лекций, учебников, творческую работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.

Овладение дисциплины поможет студентам получить современные представления по проблемам развития системы управления как на макроуровне, так и на уровне хозяйствующего субъекта.

Изучение дисциплины сводится к подготовке специалистов, обладающих знаниями, необходимыми для выполнения своей профессиональной деятельности, и, прежде всего, знания менеджмента, а также сущности и содержания системы управления, ее роли. На основе методологии системного анализа менеджмент рассматривается как сложная социально-экономическая система. Изучаются технологии, организации и обеспечения системы менеджмента.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для самостоятельной работы студентов.

## 7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника для демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На практических занятиях обучающиеся представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные технологии:

1. Технические средства: комплект проекционного мультимедийного оборудования: экран, проектор, ноутбук;
2. Методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов);
3. Перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы «Консультант плюс», электронная почта);
4. Перечень информационных справочных систем (Информационная система автоматизации учебного процесса «UComplex», Автоматизированные библиотечно-информационные системы – «IPRbooks», «Консультант студента», ООО «ИВИС»).

## 8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине имеется следующая материально-техническая база:

1. аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для

хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

2. для проведения занятий лекционного типа имеются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

3. помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

4. библиотеку, читальный зал, доступ к библиотечным фондам с научной литературой; доступ к электронной библиотеке.

5. комплект лицензионного программного обеспечения включающий пакет прикладных программ Microsoft Office.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
АХМАТА АБДУЛХАМИДОВИЧА КАДЫРОВА»

---

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «История туризма и гостеприимства»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальности) | Сервис |
| Код направления подготовки (специальности) | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

Грозный, 2021

1. **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| **Группа компетенций** | **Категория компетенций** | **Код** |
|---|---|---|
| Универсальные | **УК-5:** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК-5.2: Находит и использует необходимую для взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп |

1. **Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК-5.2: Находит и использует необходимую для взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп | Знать: основные понятия истории туризма и гостеприимства основные категории исторических, социальных и управленческих процессов, проходящих в туризме, даты важнейших событий;<br>Уметь: использовать основные методы социальных и гуманитарных наук для анализа и оценки событий, связанных с историей туризма и его местом, и ролью в истории России ;<br>Владеть: навыками восприятия и анализа текстов, имеющих историческое и культурологическое содержание, навыками самостоятельной работы с информационными ресурсами. |

2. **Объем дисциплины**

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | | |
|---|---|---|---|
| | ***Очная*** | ***Очно-заочная*** | ***Заочная*** |
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | 4/144 | | 4/144 |
| **Контактная работа**: | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Занятия лекционного типа | 16 | | 4 |
| | Занятия семинарского типа | 16 | | 4 |
| | Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / экзамен* | | | |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | | 54 | | 125 |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | | | | |

* - нужное выделить жирным курсивом

Примечания:

1. зачет и зачет с оценкой по очной форме обучения проводится в рамках занятий семинарского типа. В учебном плане часы не выделены.
2.

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

4.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1. Очная форма обучения

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеаудиторная работа СР |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **Раздел 1. История туризма как наука. Зарождение туризма.** | | **42** | **12** | **6** | | **24** |
| 1.1 | История туризма как наука. Основные понятия истории туризма /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.2 | Предпосылки возникновения и развития путешествий /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.3 | Исторические предпосылки возникновения и развития путешествий. /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.4 | Путешествия в эпоху первобытности /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| 1.5 | Путешествия в эпоху Античности /лекция/ | 2 | 2 | | | |
| 1.6 | Традиции путешествий в восточном мире /лекция/ | 2 | 2 | | | |
| 1.7 | Традиции путешествий в Древней Руси /Ср/ | 6 | | | | 6 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.8 | Походы, путешествия и открытия в XV–XVI веках /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.9 | Путешествия и сервисные услуги в Средние века /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.10 | «Литература путешествий» в истории туризма /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| 1.11 | Великие географические открытия как основа развития туризма /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.12 | Зарождение туризма в России. /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.13 | Биографии великих путешественников. /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| **Раздел 2. Становление туристской деятельности.** | | **28** | **8** | **2** | | **18** |
| 2.1 | Предпосылки становления современных форм туристской деятельности /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.2 | Промышленная революция как стимул развития туризма. Деятельность Томаса Кука. /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.3 | Основные направления путешествий в XIX- начале XX в. /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| 2.4 | Туризм и экскурсионное дело в дореволюционной России. /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.5 | Горные общества как предвестники развития массового туризма. /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.6 | Генезис путешествий в XIX-начале XX в. /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| 2.7 | Сети организаторов туризма в конце XIX- начале XX в. /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.8 | Открытие Антарктиды. Первое кругосветное путешествие русских. /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| **Раздел 3. Генезис туризма в XX веке** | | **36** | **10** | **6** | | **20** |
| 3.1 | Генезис международного туризма в XX веке /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 3.2 | Особенности советского туризма /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 3.3 | Этапы развития туризма в СССР. /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 3.4 | Туристско-экскурсионное дело в СССР /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 3.5 | Туризм под руководством | 6 | | | | 6 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | профсоюзов /Ср/ | | | | | |
| 3.6. | Восстановление туристско-экскурсионного потенциала СССР /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 3.7 | Развитие видов туризма в XX веке /Ср/ | 6 | 2 | | | 4 |
| 3.8 | Всесоюзный туристский поход молодежи в 70-80-е годы в СССР. /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 3.9 | Государственная политика Российской Федерации в области туризма в связи с распадом СССР /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| 3.10 | Туризм как направление социальной политики в развитых странах /Ср/ | 6 | 2 | | | 4 |
| **Раздел 4. Генезис туризма в XXI веке** | | **38** | **8** | **2** | | **28** |
| 4.1 | Основные виды туризма в XXI веке /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 4.2 | Международные организации в сфере туризма /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 4.3 | Международный туризм на современном этапе /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 4.4 | Роль ООН в развитии международного туризма /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| 4.5 | Лидеры туристской индустрии в XXI веке /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 4.6 | Современный этап развития туризма в России /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 4.7 | Туризм на современном этапе и его перспективы развития /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| | Работа над рефератом | 16 | | | | 16 |
| | контроль | 36 | | | | |
| | **Итого** | **180** | **36** | **16** | | **92** |

4.2. Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

4.2.2. Содержание практических занятий

### *Тема 1. Исторические предпосылки возникновения и развития путешествий.*

1. Зарождение элементов путешествий.
2. Создание путей сообщений между племенами.
3. Маршруты передвижений первых людей.
4. Средства передвижения древних людей.

Понятийный аппарат: межгрупповое общение, перекочевки, путешествие, «граффити», калк.

*Литература:*

1. Шаповал Г.Ф. История туризма.
2. Голанд В.Я. Планету открывали сообща.
3. Дитмар А.Б. География в античное время.
4. Триста путешественников и исследователей. Биографический словарь.
5. Хейердал Т. Древний человек и океан.
6. История туризма: учебник / отв. редактор и составитель Ю.С.Путрик.
7. Пронина С.А. История туризма [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», профиль «Культурный туризм и экскурсионная деятельность» / С.А. Пронина. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2016. — 119 c. — 978-5-8154-0348-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66348.html
8. Ердавлетов С.Р. История туризма. Развитие и научное изучение [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Р. Ердавлетов. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2010. — 302 c. — 9965-29-524-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57465.html
9.

## *Тема 2. Походы, путешествия и открытия в XV–XVIII веках.*

1. XV век – век дальних плаваний.
2. Вклад китайских мореходов в научное освоение Земли.
3. Экспедиции Хр. Колумба.
4. Исторический подвиг Ф. Магеллана.
5. Значение походов Ермака.

Понятийный аппарат: конкистадоры, колонизация, экспедиция, кругосветные плавания.

*Литература:*

Шаповал Г.Ф. История туризма.

1.Шаповал Г.Ф. История туризма.
2. История туризма: учебник / отв. редактор и составитель Ю.С.Путрик.
3. Усыкин Г.С. Очерки истории российского туризма.
4. Долженко Г.П. История туризма в дореволюционной России.
5. Юньев И.Б. Краеведение и туризм.
6. Пронина С.А. История туризма [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», профиль «Культурный туризм и экскурсионная деятельность» / С.А. Пронина. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2016. — 119 c. — 978-5-8154-0348-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66348.html
7. Ердавлетов С.Р. История туризма. Развитие и научное изучение [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Р. Ердавлетов. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2010. — 302 c. — 9965-29-524-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57465.html

### *Тема 3. Зарождение туризма в России.*

1. Петр I и развитие путешествий в России.
2. Российские экспедиции XIX века.
3. Основные особенности путешествий второй половины XIX века.
4. Становление и развитие экскурсионного дела в России.

Понятийный аппарат: туризм, экскурсия, экскурсовод, экскурсионные комиссии.

*Литература:*


1. Шаповал Г.Ф. История туризма.
2. История туризма: учебник / отв. редактор и составитель Ю.С.Путрик.
3. Усыкин Г.С. Очерки истории российского туризма.
4. Долженко Г.П. Экскурсионное дело.
5. Коган М.А. Отечественные путешественники XIX-XX веков.
6. Пронина С.А. История туризма [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», профиль «Культурный туризм и экскурсионная деятельность» / С.А. Пронина. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2016. — 119 c. — 978-5-8154-0348-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66348.html
7. Ердавлетов С.Р. История туризма. Развитие и научное изучение [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Р. Ердавлетов. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2010. — 302 c. — 9965-29-524-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57465.html


### *Тема 4. Туризм и экскурсионное дело в дореволюционной России.*

1. Горные клубы.
2. Русское общество туристов и его деятельность в России и за рубежом.
3. Туризм и экскурсионное дело в учебных заведениях России.
4. Значение работы комиссии «Образовательные экскурсии по России». На кого они были ориентированы.

Понятийный аппарат: горные клубы, Русский туринг-клуб, образовательные экскурсии, туристские маршруты.

Литература:


1.Шаповал Г.Ф. История туризма.
2. История туризма: учебник / отв. редактор и составитель Ю.С.Путрик.
3. Усыкин Г.С. Очерки истории российского туризма.
4. Долженко Г.П. История туризма в дореволюционной России.
5. Емельянов Б.В. Экскурсоведение.
6. Юньев И.Б. Краеведение и туризм.
7. Пронина С.А. История туризма [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», профиль «Культурный туризм и экскурсионная деятельность» / С.А. Пронина. — Электрон. текстовые данные. —

Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2016. — 119 c. — 978-5-8154-0348-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66348.html

8. Ердавлетов С.Р. История туризма. Развитие и научное изучение [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Р. Ердавлетов. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2010. — 302 c. — 9965-29-524-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57465.html

### *Тема 5. Этапы развития туризма в СССР.*

1. Туристско-экскурсионная работа в 1917-1927 годы.
2. «Золотые десятилетие» краеведения и экскурсоведения (1918-1929 гг.)
3. Организация акционерного общества «Советский турист» и его деятельность.
4. Особенности географии туризма в первые годы советской власти.
5. Деятельность ОПТЭ.

Понятийный аппарат: краеведение, экскурсоведение, туристско-экскурсионная работа.

*Литература:*

1.Шаповал Г.Ф. История туризма.

2. История туризма: учебник / отв. редактор и составитель Ю.С.Путрик.

3. Усыкин Г.С. Очерки истории российского туризма.

4. Долженко Г.П. История туризма в дореволюционной России.

5. Емельянов Б.В. Экскурсоведение.

6. Юньев И.Б. Краеведение и туризм.

7. Пронина С.А. История туризма [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», профиль «Культурный туризм и экскурсионная деятельность» / С.А. Пронина. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2016. — 119 c. — 978-5-8154-0348-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66348.html

8. Ердавлетов С.Р. История туризма. Развитие и научное изучение [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Р. Ердавлетов. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2010. — 302 c. — 9965-29-524-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57465.html

### *Тема 6. Восстановление туристско-экскурсионного СССР.*

1. Восстановление системы туризма.
2. Улучшение экскурсионной работы.
3. Учреждение спортивных нормативов и включение туризма в Единую Всесоюзную спортивную классификацию (1949).
4. Организация первых выездов туристов за рубеж.

Понятийный аппарат: Единая спортивная классификация, международный туристский обмен.

*Литература:*

1.Шаповал Г.Ф. История туризма.

2. История туризма: учебник / отв. редактор и составитель Ю.С.Путрик.

3. Усыкин Г.С. Очерки истории российского туризма.

4. Долженко Г.П. История туризма в дореволюционной России.
5. Емельянов Б.В. Экскурсоведение.
6. Юньев И.Б. Краеведение и туризм.
7. Пронина С.А. История туризма [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», профиль «Культурный туризм и экскурсионная деятельность» / С.А. Пронина. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2016. — 119 c. — 978-5-8154-0348-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66348.html
8. Ердавлетов С.Р. История туризма. Развитие и научное изучение [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Р. Ердавлетов. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2010. — 302 c. — 9965-29-524-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57465.html

### *Тема 7. Всесоюзный туристский поход молодежи в 70-80-е годы в СССР.*

1. Создание Бюро международного молодежного туризма «Спутник» (1958).
2. Нарастание массовости самодеятельного и спортивного туризма.
3. Советы по туризму.
4. Всесоюзный туристский поход молодежи: последующие этапы и слеты.

Понятийный аппарат: Советы по туризму, принцип коллегиальности, туристский поход, следопытский поиск.

*Литература:*

1.Шаповал Г.Ф. История туризма.
2. История туризма: учебник / отв. редактор и составитель Ю.С.Путрик.
3. Усыкин Г.С. Очерки истории российского туризма.
4. Долженко Г.П. История туризма в дореволюционной России.
5. Емельянов Б.В. Экскурсоведение.
6. Юньев И.Б. Краеведение и туризм.
7. Пронина С.А. История туризма [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», профиль «Культурный туризм и экскурсионная деятельность» / С.А. Пронина. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2016. — 119 c. — 978-5-8154-0348-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66348.html
8. Ердавлетов С.Р. История туризма. Развитие и научное изучение [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Р. Ердавлетов. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2010. — 302 c. — 9965-29-524-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57465.html

### *Тема 8. Международный туризм на современном этапе.*

1. Роль ООН в развитии международного туризма.
2. Влияние Всемирной туристской организации на развитие туризма.
3. Суть Манильской хартии.

4. США – лидер туристской индустрии мира.
5. Особенности развития международного туризма на современном этапе.

*Литература:*

1.Шаповал Г.Ф. История туризма.
2. История туризма: учебник / отв. редактор и составитель Ю.С.Путрик.
3. Усыкин Г.С. Очерки истории российского туризма.
4. Долженко Г.П. История туризма в дореволюционной России.
5. Емельянов Б.В. Экскурсоведение.
6. Юньев И.Б. Краеведение и туризм.
7. Пронина С.А. История туризма [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», профиль «Культурный туризм и экскурсионная деятельность» / С.А. Пронина. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2016. — 119 c. — 978-5-8154-0348-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66348.html
8. Ердавлетов С.Р. История туризма. Развитие и научное изучение [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Р. Ердавлетов. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2010. — 302 c. — 9965-29-524-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57465.html

**4.5 Курсовая работа -** не предусмотрена.

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеаудиторная работа СР |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **Раздел 1. История туризма как наука. Зарождение туризма.** | | **51** | **2** | **0** | | **49** |
| 1.1 | История туризма как наука. Предпосылки возникновения и развития путешествий /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.2 | Основные понятия истории туризма. /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 1.3 | Исторические предпосылки возникновения и развития путешествий. /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 1.4 | Путешествия в эпоху первобытности /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 1.5 | Путешествия в эпоху Античности /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 1.6 | Традиции путешествий в восточном мире /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 1.7 | Традиции путешествий в Древней Руси /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 1.8 | Походы, путешествия и открытия в XV–XVI веках /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 1.9 | Путешествия и сервисные услуги в Средние века /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 1.10 | «Литература путешествий» в истории туризма /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 1.11 | Великие географические открытия как основа развития туризма /Ср/ | 5 | | | | 5 |
| 1.12 | Зарождение туризма в России. /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 1.13 | Биографии великих русских путешественников. /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| **Раздел 2. Становление туристской деятельности.** | | **33** | **2** | **2** | | **29** |
| 2.1 | Предпосылки становления современных форм туристской деятельности /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.2 | Промышленная революция как стимул развития туризма. Деятельность Томаса Кука. /Ср/ | | | | | 5 |
| 2.3 | Основные направления путешествий в XIX- начале XX в. /Ср/ | | | | | 4 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.4 | Туризм и экскурсионное дело в дореволюционной России. /Пр/ | 6 | | 2 | | 4 |
| 2.5 | Горные общества как предвестники развития массового туризма. /Ср/ | | | | | 4 |
| 2.6 | Генезис путешествий в XIX-начале XX в. /Ср/ | | | | | 4 |
| 2.7 | Сети организаторов туризма в конце XIX- начале XX в. /Ср/ | | | | | 4 |
| 2.8 | Открытие Антарктиды. Первое кругосветное путешествие русских. /Ср/ | | | | | 4 |
| **Раздел 3. Генезис туризма в XX веке** | | **40** | **2** | **2** | | **36** |
| 3.1 | Генезис международного туризма в XX веке /Ср/ | | | | | 4 |
| 3.2 | Особенности советского туризма /Лек/ | | 2 | | | |
| 3.3 | Этапы развития туризма в СССР. /Пр/ | | | 2 | | 4 |
| 3.4 | Туристско-экскурсионное дело в СССР /Ср/ | | | | | 4 |
| 3.5 | Туризм под руководством профсоюзов /Ср/ | | | | | 4 |
| 3.6. | Восстановление туристско-экскурсионного потенциала СССР /Ср/ | | | | | 4 |
| 3.7 | Развитие видов туризма в XX веке /Ср/ | | | | | 4 |
| 3.8 | Всесоюзный туристский поход молодежи в 70-80-е годы в СССР. /Ср/ | | | | | 4 |
| 3.9 | Государственная политика Российской Федерации в области туризма в связи с распадом СССР/Ср/ | | | | | 4 |
| 3.10 | Туризм как направление социальной политики в развитых странах /Ср/ | | | | | 4 |
| **Раздел 4. Генезис туризма в XXI веке** | | **47** | **2** | **0** | | **45** |
| 4.1 | Основные виды туризма в XXI веке /Лек/ | | 2 | | | |
| 4.2 | Международные организации в сфере туризма /Ср/ | | | | | 4 |
| 4.3 | Международный туризм на современном этапе /Ср/ | | | | | 4 |
| 4.4 | Роль ООН в развитии международного туризма | | | | | 5 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | /Ср/ | | | | | |
| 4.5 | Лидеры туристской индустрии в XXI веке /Ср/ | | | | | 4 |
| 4.6 | Современный этап развития туризма в России /Ср/ | | | | | 4 |
| 4.7 | Туризм на современном этапе и его перспективы /Ср/ | | | | | 4 |
| | Работа над рефератом | | | | | 20 |
| | контроль | **9** | | | | |
| | **Итого** | **180** | **8** | **4** | | **159** |

## Практические занятия для обучающихся ЗФО

### *Тема 1. Туризм и экскурсионное дело в дореволюционной России.*

1. Горные клубы.
2. Русское общество туристов и его деятельность в России и за рубежом.
3. Туризм и экскурсионное дело в учебных заведениях России.
4. Значение работы комиссии «Образовательные экскурсии по России». На кого они были ориентированы.

Понятийный аппарат: горные клубы, Русский туринг-клуб, образовательные экскурсии, туристские маршруты.

Литература:

1.Шаповал Г.Ф. История туризма.
2. История туризма: учебник / отв. редактор и составитель Ю.С.Путрик.
3. Усыкин Г.С. Очерки истории российского туризма.
4. Долженко Г.П. История туризма в дореволюционной России.
5. Емельянов Б.В. Экскурсоведение.
6. Юньев И.Б. Краеведение и туризм.
7. Пронина С.А. История туризма [Электронный ресурс] : конспект лекций / С.А. Пронина. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2016. — 119 c. — 978-5-8154-0348-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66348.html
8. Ердавлетов С.Р. История туризма. Развитие и научное изучение [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Р. Ердавлетов. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2010. — 302 c. — 9965-29-524-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57465.html

### *Тема 2. Этапы развития туризма в СССР.*

1. Туристско-экскурсионная работа в 1917-1927 годы.
2. «Золотые десятилетие» краеведения и экскурсоведения (1918-1929 гг.)
3. Организация акционерного общества «Советский турист» и его деятельность.

4. Особенности географии туризма в первые годы советской власти.
5. Деятельность ОПТЭ.
Понятийный аппарат: краеведение, экскурсоведение, туристско-экскурсионная работа.
*Литература:*

1.Шаповал Г.Ф. История туризма.
2. История туризма: учебник / отв. редактор и составитель Ю.С.Путрик.
3. Усыкин Г.С. Очерки истории российского туризма.
4. Долженко Г.П. История туризма в дореволюционной России.
5. Емельянов Б.В. Экскурсоведение.
6. Юньев И.Б. Краеведение и туризм.
7. Пронина С.А. История туризма [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», профиль «Культурный туризм и экскурсионная деятельность» / С.А. Пронина. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2016. — 119 c. — 978-5-8154-0348-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66348.html
8. Ердавлетов С.Р. История туризма. Развитие и научное изучение [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Р. Ердавлетов. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2010. — 302 c. — 9965-29-524-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57465.html

**5. Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)**

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

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| | **Раздел 1. История туризма как наука. Зарождение туризма.** | |
| 1 | История туризма как наука. Предпосылки возникновения и развития путешествий. | Устный опрос |
| 2 | Основные понятия истории туризма. | Устный опрос |
| 3 | Исторические предпосылки возникновения и развития путешествий | Устный опрос |
| 4 | Путешествия в эпоху первобытности | Письменная работа |
| 5 | Путешествия в эпоху Античности | Устный опрос |
| 6 | Традиции путешествий в восточном мире | Устный опрос |
| 7 | Традиции путешествий в Древней Руси | Устный опрос |
| 8 | Походы, путешествия и открытия в XV–XVI веках | Устный опрос |
| 9 | Путешествия и сервисные услуги в Средние века | Устный опрос |
| 10 | «Литература путешествий» в истории туризма | Письменная работа |
| 11 | Великие географические открытия как основа развития туризма | Устный опрос |
| 12 | Зарождение туризма в России. | Устный опрос |
| 13 | Открытие Антарктиды. Первое кругосветное | Устный опрос |

| | | |
|---|---|---|
| | путешествие русских. | |

Рубежная аттестация №1 по дисциплине «История туризма и гостеприимства» проходит в форме исторического диктанта по следующим датам:

*Основные даты истории путешествий, туризма и гостеприимства*

| | |
|---|---|
| XXVII в. до н.э. | Исторически первое плавание древних египтян по Средиземному морю, совершенное по велению фараона Снофру. |
| XXVI в. до н.э | Путешествие древних египтян в страну Пунт при фараоне Сахура |
| XVI в. до н.э | Знаменитая экспедиция в страну Пунт, снаряженная египетской царицей Хатшепсут |
| II–I тыс. до н.э. | Возникновение в Ассирии караван-сараев |
| I тыс. до н.э. | Возникновение и развитие в Древней Греции гостиниц |
| VI в. до н.э. | Легендарное плавание финикийцев вокруг Африки, совершенное по воле египетского фараона |
| 450 г. до н.э. | Экспедиция на западный берег Африки карфагенянина Ганнона |
| V в. до н.э. | Путешествия Геродота в Египет, Сицилию, страны Северного Причерноморья |
| Сер. V в. до н.э. | Начало переселения индийцев на остров Цейлон |
| V– IV в. до н.э. | Распространение театров во всех греческих городах |
| IV в. до н.э. | Плавание Пифея, вдоль западных берегов Европы, севернее Британских островов |
| IV в. до н.э. | В Древней Греции появляются частные и государственные публичные бани и купальни |
| 776 г. до н.э. | Первые Олимпийские игры в Древней Греции |
| 394 г. до н.э. | Римским императором Феодосием I отменены Олимпийские игры |
| IV в. до н.э. | Развитие в Древнем Риме гостиничного промысла |
| нач. III в. до н.э. | Строительство в Древнем Риме терм Каракаллы и терм Диоклетиана |
| III в. до н.э | Строительство Великой Китайской стены, начатое по приказу императора Ши-хуанди |
| II в. до н.э. | Путешествия знаменитого Сыма Цяня, автора многотомных «Исторических записок» |
| II в. до н.э. | Открытие Великого шелкового пути из Китая в Средиземноморье |
| 138 г. до н.э. | Начало путешествия Чжан Цяня в Среднюю Азию. Посольства Чжан Цяня из Сианя в Согдину, Бактрию и Парфию |
| II в. до н.э. | Во времена правления императора Адриана на Палантинском холме в Риме была учреждена Академия кулинарного искусства |
| II в. до н.э. | Появление первого описания семи чудес Древнего мира, составленного греком Антипатром из Сидона |
| I в. до н.э. | Путешествия Страбона, автора знаменитых «Исторических записок» и «Географии» |
| I в. до н.э. | Появление государственных постоялых дворов на главных дорогах Римской империи |
| I в. | Греческий историк Арриан составил «Описание путешествия по Понту Евксинскому» |
| I в. | Строительство в Древнем Риме величественного амфитеатра Колизей, вмещавшего 50 тысяч зрителей |

| | |
|---|---|
| II в. | Греческий писатель-путешественник Павсаний составил самое известное из дошедших до нас «Описание Эллады» |
| 312 г. | Начало строительства каменных дорог во времена правления римского императора Константина |
| IV в. | Жил православный покровитель путешественников – Николай Мирликийский, архиепископ города Миры в Ликии (Малая Азия) |
| IV в. | Паломничество буддийского монаха Фа Сяня из Китая в Индию, на родину буддизма |
| 629–645 гг. | Странствия буддийского монаха-пилигрима Сюань Цзаня по Средней и Центральной Азии, Индии, описанное им в «Записках о странах Запада в эпоху великой династии Тан» |
| VI– VII вв. | Плавания древних славян по Днепру через Черное море в Адриатическое море |
| VIII в. | Карл Великий учредил дома для отдыха пилигримов, что положило начало созданию странноприимных домов |
| IX-X вв. | Первые упоминания о карнавалах и шутовских фестивалях, которые проводились в средневековых городах Европы |
| Ок. 980-1037 гг. | Годы жизни Ибн Сины, ученого, философа, врача, автора «Канона врачебной науки», одну из глав которого он посвятил режиму путешествующих |
| XI– XIII вв. | Появление в России постоялых дворов (ям) для отдыха путешественников и смены лошадей |
| 1095 г. | Начало Крестовых походов, длившихся в течение последующих 200 лет |
| XII в. | Появление первых университетов в Париже и Оксфорде |
| 1106–1113 гг. | Хождение в Палестину первого русского паломника игумена Даниила, сподвижника князя Владимира Мономаха |
| 1154 г. | Появились книга арабского путешественника аль-Ид-риси «Географические развлечения» и карты мира на семидесяти листах |
| 1117 г. | Написано «Поучение» Владимира Мономаха, в котором изложены основные требования гостеприимства |
| XII в. | Паломничество в Иерусалим игуменьи Ефросиньи Полоцкой, одной из первых женщин Древней Руси, причисленных к лику святых |
| 1271-1285 гг. | Путешествие Марко Поло из Венеции в Ханбалык (Пекин) |
| 1420 г. | Паломничество старца Зосимы из Москвы в Иерусалим |
| 1436 г. | Путешествие митрополита Исидора из Москвы во Флоренцию |
| 1468-1474 гг. | «Хожение» Афанасия Никитина в Индию |
| 1476 г. | Вышло первое печатное издание «Руководства по географии в 8 книгах», написанного еще в античные времена Клавдием Птолемеем, идеи которого господствовали около 1400 лет |
| 70-е годы XV в. | Флорентийский астроном и географ П. Тосканелли составил карту на основе идеи шарообразности Земли, которая, к сожалению, не дошла до нас |
| 1485 г. | В типографии на латинском языке была издана «Книга Марко Поло» |
| 1497-1499 гг. | Путешествие португальского мореплавателя Васко да Гама в Индию |
| XV в. | Создание в России многочисленных почтовых станций, находящихся во введении Ямского приказа |
| Кон. XV –нач. XVI вв | Выход в свет первой редакции «Домостроя» – книги, определившей основные правила русского гостеприимства |
| XV– XVIII вв. | Строительство в России гостиных и постоялых дворов, в том числе для |

| | |
|---|---|
| | расселения гостей по национальному признаку |
| XVI в. | Открытие в Венеции первых кофеен |
| 1492-1493;<br>1493-1496;<br>1498-1500;<br>1502-1504 | Путешествия Христофора Колумба к берегам Америки |
| 1501-1502 гг. | Плавание Америго Веспуччи из Лиссабона в Южную Америку |
| 1497-1499 | Путешествие Васко да Гама из Лиссабона в Индию вокруг Африки |
| 1516 и<br>1525-1527 гг. | Путешествия по Московии немецкого посла Сигизмунда фон Герберштейна |
| 1533 г. | Открытие в Париже первого ресторана *Tour d 'Argent* |
| 1549 г. | Опубликованы «Записки о Московии» Сигизмунда фон Герберштейна, в которых он подробно описал Москву, дал план Московского Кремля и составил карту Московии |
| 1519–1521 гг. | Первое кругосветное путешествие португальского мореплавателя Ф. Магеллана |
| 1577–1580 гг. | Кругосветное путешествие знаменитого пирата Ф. Дрейка |
| 1582–1584 гг. | Путешествие Трифона Коробейникова в Царьград, Иерусалим и Египет по повелению царя Ивана Грозного |
| 1590 г. | В Германии издан средневековый путеводитель: «Малая книга с описанием путей по всей Германии, Венгрии и Богемии» |
| 1596–1597 гг. | Плавание В. Баренца на Шпицберген и Новую Землю |
| 1581-1584 гг. | Поход Ермака на Обь |
| XVI в. | Расцвет грязелечения в Италии и Франции |
| XVII в. | Расцвет грязелечения в Германии |
| 1613г. | Федор Годунов составил карту («чертеж») Московского государства |
| 1636–1639 гг. | Путешествие А. Олеария из Москвы в Ардебиль (Иран) |
| 1642 г. | Открытие в Новом Амстердаме (так в то время назывался Нью-Йорк) первых таверн |
| 1648 г. | Открытие Семеном Дежневым пролива между Азией и Америкой |
| 1652 г. | Открытие первой кофейни в Англии |
| 1667 г. | Появилась первая карта Сибири |
| 1670 г. | Вышла в свет книга Ричарда Лассеса «Путешествие по Италии», где впервые употребляется термин *Grand Tour* |
| 1697-1699 гг. | Путешествие по Европе русского дипломата графа П. А. Толстого, описанное им в путевых заметках |
| 1715 г. | Построена первая придорожная гостиница при почтовом ведомстве в Санкт-Петербурге. Эту дату принято считать началом официальной истории отечественного гостиничного хозяйства |
| 1717 г. | Петр I издал указ «О приискании в России минеральных вод» |
| 1719 г. | Петр I издал указ «Об учреждении постоялых и гостиных дворов» |
| 1719 г. | Открытие по Указу Петра первого курорта Марциальные Кончезерские воды близ Петрозаводска |
| 1727-1728 гг. | Путешествие В.Г. Барского с о. Кипр в г. Александрию |
| 1777 г. | Издание «Плана предпринимаемого путешествия в чужие края» содержателя благородного пансиона Вениамина Генша в приложении к «Московским ведомостям» |
| 1785–1788 гг. | Кругосветное путешествие Ф. Лаперуза |

| | |
|---|---|
| 1786 г. | Массовая экскурсия на гору Монблан в Альпах с рекламной целью |
| 1792 г. | Создание по инициативе английского врача Р. Рассела первого детского приморского санатория в Маргите |

Виды занятий и темы, выносимые на рубежную аттестацию №2.

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| | **Раздел 2. Становление туристской деятельности** | Письменная работа, реферат |
| 1 | Предпосылки становления современных форм туристской деятельности | Письменная работа, реферат |
| 2 | Промышленная революция как стимул развития туризма. Деятельность Томаса Кука. | Письменная работа, реферат |
| 3 | Основные направления путешествий в XIX- начале XX в. | Письменная работа, реферат |
| 4 | Туризм и экскурсионное дело в дореволюционной России. | Письменная работа, реферат |
| 5 | Горные общества как предвестники развития массового туризма | Письменная работа, реферат |
| 6 | Сети организаторов туризма в конце XIX- начале XX в. | Письменная работа, реферат |
| | **Раздел 3. Генезис туризма в XX веке** | |
| 1 | Генезис международного туризма в XX веке | Письменная работа, реферат |
| 2 | Особенности советского туризма | Письменная работа, реферат |
| 3 | Этапы развития туризма в СССР. | Письменная работа, реферат |
| 4 | Туристско-экскурсионное дело в СССР | Письменная работа, реферат |
| 5 | Туризм под руководством профсоюзов | Письменная работа, реферат |
| 6 | Восстановление туристско-экскурсионного потенциала СССР | Письменная работа, реферат |
| 7 | Всесоюзный туристский поход молодежи в 70-80-е годы в СССР. | Письменная работа, реферат |
| 8 | Государственная политика Российской Федерации в области туризма в связи с распадом СССР | Письменная работа, реферат |
| | **Раздел 4. Генезис туризма в XXI веке** | |
| 1 | Основные виды туризма в XXI веке | Письменная работа, реферат |
| 2 | Международные организации в сфере туризма | Письменная работа, реферат |
| 3 | Международный туризм на современном этапе | Письменная работа, реферат |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | Роль ООН в развитии международного туризма | Письменная работа, реферат |
| 5 | Лидеры туристской индустрии в XXI веке | Письменная работа, реферат |
| 6 | Современный этап развития туризма в России | Письменная работа, реферат |

Рубежная текущая аттестация №2 по дисциплине «История туризма и гостеприимства» проходит в форме исторического диктанта и защиты реферата:

*Основные даты истории путешествий, туризма и гостеприимства*

| | |
|---|---|
| 1799 г. | Издание в России первого путеводителя по Санкт-Петербургу |
| 1800 г. | Появление в книге Педжа «Anecdotes of English Language» слова «турист» |
| 1803-1806 гг. | Кругосветное путешествие И.Ф. Крузенштерна и Ю. Ф. Лисянского |
| 1809 г. | Открытие Ф. П. Газом Елизаветинского (кислосерного) источника на Кавказских Минеральных Водах |
| 1827 г. | Создание фирмы, специализирующейся на издании путеводителей, немецким издателем и книготорговцем Карлом Бедекером |
| 1828 г. | Открытие курорта Старая Русса |
| 1838 г. | Открытие курорта Сергиевские минеральные воды в Самарской губернии |
| 1837 г. | Построена первая железная дорога в России, связавшая Петербург и Царское Село |
| 1838 г. | Издание Ф. Стендаля «Заметок туриста» |
| 1838 г. | Начало регулярного пароходного сообщения между Нью-Йорком и Лондоном |
| 1839 г. | Путешествие в Россию французского публициста Астольда де Кюстина, автора книги «Николаевская Россия» |
| 5 июля 1841 г. | Первая поездка по железной дороге с целью прогулки, организованная Т. Куком |
| 1843 г. | Т. Кук организовал 16 лодочных экскурсий по Темзе |
| 1845 г. | Путешествие, организованное Т. Куком, в Ливерпуль с целью экскурсии |
| 1846 г. | К. Бедекером начат выпуск путеводителей на иностранных языках |
| 1847 г. | Создание туристского агентства Томасом Куком |
| 1848 г. | Путешествие Е. П. Ковалевского по голубому Нилу до Александрии |
| 1851 г. | Первый выставочный тур - Кук отправил 165 тыс. посетителей на Международную промышленную выставку в Лондоне |
| 1854 г. | Издание в Англии первого справочника по гостиницам, адресованного путешественникам и туристам |
| 1854 г. | Открытие в Берлине Карлом Ризелем первого бюро путешествий |
| 1855 г. | Общество Т. Кука организует поездки за пределы Англии. Первая поездка состоялась во Францию на Всемирную выставку |
| 1856 г. | Общество Т. Кука организует поездки за пределы Англии |
| 1857 г. | Создание Английского альпийского клуба |

| | |
|---|---|
| 1859г. | Открытие в Нью-Йорке первого отеля «Эверетт» с лифтом и электрическим освещением |
| 1862 г. | Издание первых каталогов туристских поездок |
| 1862 г. | Создание Австрийского горного клуба |
| 1863 г. | В Лондоне вышел в свет первый номер «Альпийского журнала» |
| 1863 г. | Открытие бюро путешествий «Райзебюро Штанген» в Бреслау (Германия) |
| 1863 г. | Томас Кук организует первую туристскую поездку в Швейцарию |
| 1866 г. | Путешествия, организованные Томасом Куком, на пароходе из Англии в Америку. Среди первых туристов был известный писатель Марк Твен |
| 1870 г. | Проведены первые школьные экскурсии в Александровской школе в Тифлисе |
| 1871 г. | В Финляндии, входившей тогда в состав Российской империи, зарегистрирована туристская фирма «Акционерное общество «Иматра» |
| 1872 г. | Открытие в Москве Политехнического музея |
| 1873 г. | Открытие в Москве Исторического музея |
| 1875 г. | В швейцарском городе Лозанна организован первый Альпийский клуб |
| 1877 г. | Открытие первого в России Альпийского клуба при Кавказском обществе естествознания |
| 1878 г. | Создание Общества любителей природоведения и Альпийского кавказского клуба |
| 1878 г. | Образование товарищества «Большая Московская гостиница» |
| 1882 г. | Первый кругосветный тур, организованный Обществом Т. Кука |
| 1882 г. | Строительство грязелечебницы в Куяльницком лимане |
| 1882 г. | Первое путешествие группы из 7 велосипедистов к водопаду Иматра в 270 верстах от Петербурга |
| 1883 г. | Открытие в Лозанне (Щвейцария) первой школы по подготовке специалистов для индустрии гостеприимства – *The Ecole hoteliere de Lausanne* |
| 1884 г. | Впервые в истории туризма швейцарские фирмы распространяли рекламные материалы в Великобритании |
| 1885 г. | Издание в России брошюры с проектом создания туристской компании Леопольда Липсона |
| 1885 г. | В Петербурге создано общество велосипедистов-туристов «Русский туринг-клуб» |
| 1890 г. | Создан Крымский горный клуб, который позднее объединился с Кавказским и стал называться Крымско-Кавказским горным клубом |
| 1894 г. | Создано Российское общество туристов-велосипедистов |
| 1894 г. | Организован туристский пробег по маршруту: Брест-Корин– Верхолесье– Великорита– Брест |
| 1895 г. | Создано Российское общество туристов |
| 1895г. | Открытие первого в России Ялтинского экскурсионного бюро при Крымско-Кавказском горном клубе |
| 1895 г. | В Вене при участии видного деятеля социал-демократического движения К. Ранера основан один из самых массовых туристских |

| | |
|---|---|
| | союзов «Друзья природы» |
| 1897 г. | Открытие в Санкт-Петербурге Русского музея |
| 1899 г. | В Москве при Педагогическом обществе начала работу комиссия по организации экскурсий для учащихся |
| 1899-1913 гг. | Время издания в России журнала «Русский турист» |
| 1898 г. | Создана Международная лига туристских обществ |
| 1899 г. | Проходил Люксембургский международный конгресс туризма, на котором Российское общество туристов вступило в Международную лигу туристских обществ |
| Начало XX в. | Строительство в Москве гостиниц «Балчуг» и «Метрополь» |
| 1901 г. | Создано Русское горное общество |
| 1902 г. | Открытие в Санкт-Петербурге первого клуба автопутешественников |
| 1906 г. | Создан Международный союз владельцев гостиниц, объединивший более 1500 гостиниц стран Европы, Азии и Америки |
| 1909 г. | Открытие Первой Всероссийской выставки альпинизма в здании Московского университета |
| 1910 г. | Открытие первой молодежной гостиницы «Хостель» |
| 1911-1913 гг. | Путешествие вокруг света на велосипеде А. П. Панкратова |
| 1918 г. | Создано Бюро школьных экскурсий Наркомпроса |
| 1918 г. | Открытие в Москве «Дома экскурсанта» |
| 1920 г. | В. И. Ленин подписал декрет «Об использовании Крыма для лечения трудящихся» |
| 1921 г. | В Аничковом дворце в Петербурге прошла первая конференция по экскурсионному делу |
| 1921 г. | В. И. Ленин подписал декрет «Об организации домов отдыха» |
| 1922 г. | Начинает издаваться «Экскурсионный вестник» |
| 1923 г. | Вышел в свет первый номер журнала «Советский турист» |
| 1925 г. | В Гааге состоялся первый конгресс Международного союза официальных организаций по пропаганде туризма |
| 1925 г. | Открытие санатория для рабочих и крестьян в бывшем царском дворце в Ливадии (Крым) |
| 1925 г. | Создан Международный конгресс официальных ассоциаций пропаганды туризма (МКОАПТ) |
| 1925 г. | Открытие в Гурзуфе Всероссийского санаторного пионерского лагеря «Артек» |
| 1925 г. | Архитектор Артур Хайнеман построил первый мотель в небольшом городе в 200 милях от Лос-Анджелеса (Калифорния) |
| 1927 г. | Американец Дж. Марриотт открыл первую придорожную закусочную типа «drive-in» |
| 1927 г. | Созван Международный конгресс туристских организаций (МКОТО) |
| 1927 г. | Конрадом Хилтоном основана гостиничная цепь *Hilton* |
| 1928 г. | Организовано общество «Советский турист» |
| 1929 г. | Создается Общество пролетарского туризма и экскурсий |
| 1929 г. | В СССР создано Всесоюзное акционерное общество «Интурист» |
| 1930 г. | Учреждение Всесоюзного добровольного общества пролетарского туризма и экскурсий (ОПТЭ) |
| 1930 г. | Учреждение Международного союза организаций и пропаганды туризма (МСОПТ) |

| | |
|---|---|
| Ноябрь 1930 г. | Месячный круиз вокруг Европы с посещением Италии 257 передовых рабочих и колхозников на пароходе «Абхазия» |
| 1932 г. | Первый Всесоюзный съезд Общества пролетарского туризма и экскурсий (ОПТЭ) |
| 1932 г. | Создано государственное издательство «Физкультура и туризм» |
| 1932 г. | Преобразование организации детского туризма, созданной еще в 1918 г., в Центральную детскую туристско-экскурсионную станцию |
| 1933 г. | В Германии при поддержке фашистского правительства создан союз «Сила через радость», который занимался массовым организованным туризмом |
| 1935 г. | Открытие в Швейцарии предпринимателем Г. Дуттвайлер турфирмы «Отельплан» |
| 1935 г. | Строительство гостиницы «Москва» |
| 1936 г. | Создано Центральное туристско-экскурсионное управление ВЦСПС |
| 1936 г. | Создано Международное бюро социального туризма (БИТС) |
| 1939 г. | Утверждение Всесоюзным комитетом по делам физкультуры и спорта при СНК Положения о значке туриста |
| 1945 г. | Создана Всемирная ассоциация воздушного транспорта |
| 1946 г. | Создана в Лондоне Международная гостиничная ассоциация путем слияния Международной ассоциации гостиничных работников и Международного гостиничного союза |
| 1947 г. | МКОАПТ, МКОТО и МСОПТ были реформированы, и на их базе учрежден Международный союз официальных туристских организаций (МСОТО) |
| 1951 г. | Учреждена Международная ассоциация научных экспертов по туризму |
| 1951 г. | Учреждена Международная академия туризма в Монако под покровительством королевской семьи |
| 1952 г. | Основание К. Уилсоном гостиничной цепи *Holiday Inn* |
| 1954 г. | Бюро ВЛКСМ утвердил Положение о значке «Юный турист» |
| 1955 г. | Создана сеть ресторанов «Макдоналдс» |
| 1957 г. | В СССР создана Всесоюзная федерация туризма, просуществовавшая 4 года |
| 1958 г. | Создано Бюро международного молодежного туризма «Спутник» |
| 1958 г. | Два американских студента колледжа Дан и Фрэнк Карней открыли ресторан «Пицца Хат» |
| 1961 г. | Открытие Международного бюро туризма и путешествий молодежи (БИТЕЖ) со штаб-квартирой в Будапеште |
| 1962 г. | Создание Центрального Совета по туризму ВЦСПС |
| 1963 г. | Проведение в Риме первой Конференции ООН по международному туризму и путешествиям |
| 1966 г. | Принятие в Риме на Конференции ООН «Резолюции по Международному туризму» |
| 1969 г. | На Генеральной ассамблеи ООН принята резолюция, в которой признавалась решающая роль МСОТО в развитии туризма |
| 1968 г. | В Берне Экономический и социальный Совет ООН (ЭКОСОС) провел межрегиональный семинар ООН по проблемам туризма в развивающихся странах |
| 1971 г. | Создана глобальная система RCI *(Resort Condominiums International)* |

| | |
|---|---|
| | – ведущей компании по организации обмена владением клубным отдыхом на знаменитых курортах |
| 1972 г. | Принятие на III сессии Конференции ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД) резолюции «Развитие туризма», в которой даны общие принципы статистики международного туристского обмена |
| 1974 г. | Международный союз официальных туристских организаций преобразован во Всемирную туристскую организацию (ВТО) |
| 2 января 1975 г. | Вступил в силу Устав Всемирной туристской организации, ратифицированный 51 государством |
| 1975 г. | Проведение в Вене Европейской конференции по молодежному и студенческому туризму, где были приняты Венские рекомендации по развитию молодежного и студенческого туризма |
| Май 1975 г. | В Мадриде прошла первая Генеральная ассамблея ВТО |
| 1979 г. | Генеральная ассамблея ВТО (г. Торремолино, Испания) учредила Всемирный день туризма (отмечается с 27 сентября 1980 г.) |
| 1980 г. | Проходила Вторая Конференция ООН по туризму в Маниле. Принята «Декларация Всемирной конференции по туризму» |
| 1980 г. | Завершено строительство в Москве туристско-гостиничного комплекса «Измайлово» на 9568 мест |
| 1981 г. | Международная гостиничная ассоциация разработала и утвердила «Международные гостиничные правила» |
| 1984 г. | Создана автоматизированная система бронирования *Sabre* |
| 1985 г. | Принятие «Хартии туризма» и «Кодекса туриста» |
| 1987 г. | Создана автоматизированная система бронирования *Amadeus* |
| 1989 г. | Принятие в Гааге «Декларации Конференции межпарламентского союза по международному туризму» |
| 1989 г. | «Аэрофлот» стал членом Всемирной ассоциации воздушного транспорта |
| 1989 г. | Создана Ассоциация школ гостиничного бизнеса и общественного питания в г. Коксийде (Бельгия) |
| 1991 г. | Создана Европейская ассоциация образования в сфере туризма и досуга (АТЛАС), штаб-квартира в Тилбургском университете (Нидерланды) |
| 1993 г. | Принятие правительством Москвы «Программы реализации концепции развития международного туризма в Москве на 1993–1995 гг.» |
| 1993 г. | Создана Российская ассоциация туристских агентств |
| 1994 г. | Вышел Указ Президента РФ «О дополнительных мерах по развитию туризма в РФ и об упорядочении использования государственной собственности в сфере туризма» |
| 1994 г. | В структуру Правительства РФ образован Государственный комитет по физической культуре и туризму (ГКФТ РФ), положивший начало формирования региональных структур органов управления туризмом |
| 1994 г. | На российском книжном рынке впервые появились известные немецкие путеводители *Polyglot* |
| 1994-1997 гг. | Серия террористических актов в Египте, повлекших гибель туристов |
| 1995 г. | Принято Постановление Правительства РФ № 1222 «О лицензировании международной туристической деятельности» |
| 1995 г. | Принятие Постановления Правительства РФ «О лицензировании международной туристской деятельности» |

| | |
|---|---|
| 1995 г. | Вышел Указ Президента РФ «О реорганизации и развитии туризма в Российской Федерации» |
| 1995 г. | В Париже проходил Международный салон туризма по проблемам африканского туризма |
| 1996 г. | Вышел Указ Президента РФ об утверждении Федеральной целевой программы «Развитие туризма в Российской Федерации» |
| 24 ноября 1996 г. | Принятие Государственной Думой Федерального закона № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» |
| 1997 г. | В Стамбуле проходила 12-я Генеральная ассамблея Всемирной туристской организации, где прозвучал доклад «Туризм – панорама 2020 года» |
| Апрель 1997 г. | Постановлением Правительства РФ № 490 утверждены «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» |
| Июнь 1997 г. | Постановлением Правительства Москвы № 416 утверждено «Временное положение о лицензировании гостиничной деятельности в г. Москве» |
| 1998 г. | Совещание министров туризма 8 арабских стран по проблемам египетского туризма, состоявшееся в Каире, в штаб-квартире Лиги арабских стран |
| 1999 г. | Государственный комитет по физической культуре и туризму РФ преобразован в Российское агентство по физической культуре и туризму РФ, позднее получившее статус Министерства |
| 2001 г. | Уничтожены указом правительства талибов в Афганистане памятники доисламской эпохи |
| 2002 г. | Введены в действие новые Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте |
| Февраль 2002 г. | Утверждены Постановлением Правительства РФ № 95 «Положение о лицензировании туроператорской деятельности» и «Положение о лицензировании турагентской деятельности» |
| 2003 г. | Всемирная туристская организации получила статус специализированного учреждения ООН; на Генеральной ассамблеи было утверждено новое сокращенное название организации ЮНВТО (UNWTO) |
| 2004 г. | Образовано Федеральное агентство по физической культуре, спорту и туризму РФ, разделившее на Федеральное агентство по физической культуре и спорту и Федеральное агентство по туризму |
| 21 июля 2005 г. | Приказом Федерального агентства по туризму № 86 утверждена Система классификации гостиниц и других средств размещения |
| 5 февраля 2007 г. | Федеральным законом № 12-ФЗ внесены дополнения и изменения в Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Закон дополнен статьями о финансовых гарантиях деятельности туроператоров и создании Федерального реестра туроператоров РФ |
| 6 мая 2008 г. | Приказом № 51 Федерального агентства по туризму утверждена Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2015 года |
| 12 мая 2008 г. | Указом Президента РФ № 724 образовано Министерство спорта, туризма и молодежной политики, в ведении которого находится Федеральное агентство по туризму |
| 5-8 октября 2009 г. | На 18 сессии Генеральной ассамблея ЮНВТО (г. Астана, Республика Казахстан) Генеральным секретарем организации избран Талеб |

Рифай, бывший министром туризма Иордании. Франческо Франжиалли, возглавлявший организацию на протяжении 20 лет, избран почетным генсекретарем ЮНВТО. Список членов ЮНВТО достиг 154 государств.

### 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Примерные темы рефератов:**

1. Значение туризма в социально-культурной и экономической жизни общества.
2. Основные законодательные акты в туризме.
3. Периодизация и факторы развития туризма.
4. Путешествия древних греков (Геродот, Евдокс и др.).
5. Маршруты арабских путешественников (Ибн Батут, Иби-аль-Варди и др.)
6. «Хожение за три моря» Афанасия Никитина.
7. Путешествие Васко да Гама.
8. Путешествия Христофора Колумба и их значение.
9. Кругосветное путешествие Магеллана их значение.
10. Социальная роль и функции туризма.
11. Экспедиции Н.М. Прижевальского по Центральной Азии.
12. Путешествия средневековых китайских и арабских мореплавателей.
13. Кругосветное путешествие И.Ф. Крузештейна.
14. Географические открытия во время Крестовых походов.
15. Первые достопримечательности Древнего мира.
16. Великие чудеса природы: Великий каньон, Ниагарский водопад, национальные парки, озёра и др.
17. Возникновение организованного туризма. Деятельность Томаса Кука.
18. Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии.
19. Географические открытия русских мореплавателей и путешественников.
20. Массовый туризм – феномен XX века.
21. Возникновение первых горных клубов.
22. Развитие экскурсионного дела в России (начало XVII – XX в.в.).
23. Туристская деятельность в СССР (1927-1940 г.г.).
24. Развитие туризма в СССР 1950-1980 г.г.
25. Возникновение детско-юношеского туризма.
26. Самодеятельный туризм (от возникновения до современного состояния).
27. Международные туристские организации: история возникновения и задачи.
28. Экологический туризм: возникновение и специфика.
29. Социальный туризм в России: возникновение и современное состояние.
30. Петр I как путешественник.
31. ЮНВТО: характеристика и основные направления деятельности.
32. Международные туристские организации.
33. Основные направления развития туризма в XXI веке.
34. «Старые» и «Новые» виды туризма на современном этапе.

35.Лидеры туриндустрии XXI века.
36. Виртуальный туризм как явление XXI века.
37. Космический туризм: сущность и перспективы развития.
38. Экстремальные виды туризма: проблемы и перспективы развития.
39. История и тенденции развития туризма на Северном Кавказе.
40. История и тенденции развития туризма в Чеченской Республике.

**Критерии оценки реферата:**

1. Соблюдение формальных требований к реферату
2. Грамотное и полное раскрытие темы;
3. Самостоятельность в работе над рефератом (использование рефератов из сети Интернет запрещается).
4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.
5. Умение работать с периодической литературой.
6. Умение обобщать, делать выводы.
7. Умение оформлять библиографические список к реферату в соответствие с требованиями ГОСТ Р 7.1.-2008 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».
8. Соблюдение требований к оформлению реферата.
9. Умение кратко изложить основные положения реферата при его защите.
10. Иллюстрация защиты реферата презентацией.

**Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины «История туризма и гостеприимства».

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме **экзамена.**

**Вопросы к экзамену по дисциплине**
**«История туризма и гостеприимства»**

1. Предпосылки возникновения и развития путешествий.
2. Цели и география путешествий в Древней Греции.
3. Система гостеприимства в Древней Греции.
4. Социально-экономические предпосылки массового развития путешествий в Древнем Риме.
5. География путешествий в Древнем Риме.
6. Сфера услуг путешествий Древнего Рима.
7. Христианство и путешествия в Средневековье.
8. Паломничество и крестовые походы.
9. Основные торговые пути Средневековья.
10. Становление Западно-Европейских университетов и их роль в развитии путешествий.
11. Традиция путешествий в восточном Средневековье.
12. «Хождение за три моря» Афанасия Никитина.

13. Литература о путешествиях в Средние века.
14. Великие географические открытия: Х. Колумб, В. да Гама, Ф. Магеллан.
15. Путешествия в гуманистической традиции: М. Монтень.
16. Становление экскурсионно-познавательного туризма в XVII-XVIII веках.
17. Путешествия и экскурсии при правлении Петра I.
18. Российские научно-исследовательские экспедиции XVIII века и их результаты.
19. Туризм Нового времени: основные виды.
20. От эпохи дилижансов к эре железных дорог: становление массового туризма.
21. Становление турбизнеса: деятельность Т. Кука.
22. Индустриальное общество и рекреационный туризм.
23. Появление первых горных клубов, их особенности.
24. Деятельность русского туринг-клуба и дальнейшее развитие туризма в России.
25. Туризм и образовательные экскурсии в дореволюционной России.
26. Развитие путешествий в XIX-начале XX века. Первые туристские организации.
27. Возникновение социального туризма.
28. Возникновение и функционирование международных организаций по туризму в довоенное годы.
29. Роль ООН в развитии международного туризма.
30. Развитие молодежного туризма в XX веке.
31. Туристско-экскурсионная работа в 1920-1930 годы в СССР.
32. Туристско-экскурсионное дело в СССР в предвоенные годы (1936-1941).
33. Развитие туризма в СССР в послевоенный период.
34. Особенности развития туризма в 1960-1980 годы.
35. Всесоюзный поход молодежи в СССР (1965-1987 годы).
36. Основные тенденции развития международного туризма на современном этапе.
37. Прогноз ВТО о развитии туристской индустрии и современное состояние турбизнеса.
38. Современное состояние туриндустрии в России.
39. ЮНВТО: характеристика и основные направления деятельности.
40. «Новые» виды туризма, перспективы их развития.
41. Лидеры туриндустрии XXI века.
42. Виртуальный туризм: сущность и перспективы развития.
43. Событийный туризм: сущность и перспективы развития.
44. Горный туризм на Северном Кавказе: история и перспективы.
45. Тенденции развития туризма в Чеченской Республике.
46. Экстремальный туризм: перспективы развития.
47. Периодизация и факторы развития туризма.
48. Особенности советского туризма.
49. Государственная политика Российской Федерации в области туризма в связи с распадом СССР.
50. Государственная политика Российской Федерации в области туризма на современном этапе.
51. Основные туристские дестинации Российской Федерации на современном этапе.
52. Событийные мероприятия и их влияние на развития туризма.
53. Основные направления развития международного туризма в XXI веке.
54. Тенденции развития внутреннего туризма в Российской Федерации.
55. Международные туристские организации: история возникновения и задачи.
56. Экологический туризм: история развития.
57. Развитие молодежного туризма в XXI веке.

58. Туризм как направление социальной политики в развитых странах.
59. Олимпийские зимние игры в Сочи (2014 г.), их влияние на развитие туризма.
60. Чемпионат мира по футболу (2018 г.), его влияние на развитие туризма.

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Реферат**

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

− монографии, учебники, справочники и т.п.;

− научные статьи, материалы из периодической печати;

− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26 февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008

«Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания*:

Оценка *«отлично*» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

## 6.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Пронина С.А. История туризма [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов / С.А. Пронина. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2016. — 119 c. — 978-5-8154-0348-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66348.html
2. Ердавлетов С.Р. История туризма. Развитие и научное изучение [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Р. Ердавлетов. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2010. — 302 c. — 9965-29-524-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57465.html
3. Долженко Г.П. Экскурсионное дело в высших учебных заведениях: история и методика обучения [Электронный ресурс] / Г.П. Долженко. — Электрон. текстовые данные. — Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2011. — 134 c. — 978-5-9275-0802-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/47200.html
4. История туризма: учебник / отв. редактор и составитель Ю.С.Путрик. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.

5.Мальшина Н.А. Человек и его потребности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 160 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22394.

6.Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 c. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57229.html

7.География туризма: учебник/ Кружалин В. И., Мироненко Н. С., Зигерн-Корн Н.В., Шабалина Н.В. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. 336 с.

8.Воскресенский В.Ю. Международный туризм. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. 463 с.

### *6.3 Периодические издания*

– СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА.

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. Официальный сайт. www.russiatourism.ru
2. «ТТГ-Россия» – туристская деловая газета http://www.ttg-russia.ru/
3. Официальный сайт информационного агентства «Туринфо» http:/tourinfo.ru/
4. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы» http://www.tpnews.ru
5. Информация, книги, статьи по туризму. – http://turbooks.ru/

## 6. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

## *8.* Состав программного обеспечения

ОС Windows7 Professional Соглашение OPEN 93592430ZZE1605 Лицензия 63588548 (бессрочно);

MS Office Standard 2010 Russian Соглашение OPEN 93592432ZZE1605 Лицензия 63588550 (бессрочно);

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный, № лицензии 2304-000451-57227148.

## 9. Оборудование и технические средства обучения

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-45, 1-47, 1-48, 1-52, 1-50, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «История туризма и индустрии гостеприимства».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

---

Кафедра иностранных языков

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Иностранный язык (второй)»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

**Грозный, 2021**

1. **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Универсальные | Коммуникативная | **УК-4:** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках |

**2. Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| **УК-4:** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках | УК-4.1: Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного языка ; способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь<br><br>УК-4.2: Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами<br><br>УК-4.3: Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой | **Знать:** базовые правила грамматики (на уровне морфологии и синтаксиса); базовые нормы употребления лексики и фонетики; требования к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний с учетом специфики иноязычной культуры; лексический минимум общего и профессионального характера для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, основные способы работы над языковым и речевым материалом.<br>**Уметь:** воспринимать на слух и интерпретировать основное содержание несложных текстов бытового, страноведческого и профессионального характера; использовать основные приемы перевода текстов для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.<br><br>**Владеть:** понятийным аппаратом базовой грамматики, нормами употребления лексики и фонетики для их использования в разговорно-бытовой и профессиональной речи; навыками сопоставления коммуникации в устной и письменной формах на русском и немецком языках для решения задач |

| | | |
|---|---|---|
| | информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках | межличностного и межкультурного взаимодействия. |

### *3.* Объем дисциплины

| *Виды учебной работы* | *Формы обучения* | | |
|---|---|---|---|
| | ***Очная*** | ***Очно-заочная*** | ***Заочная*** |
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | 12/432 | | 12/432 |
| **Контактная работа**: | 126 | | 34 |
| Занятия лекционного типа | | | |
| Занятия семинарского типа | 126 | | 34 |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / экзамен* | 36 | | 36 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 270 | | 385 |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | | | |

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

4.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1. Очная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | Вводный курс | - | - | 26 | - | - | - | 66 |
| 2. | Морфология | - | - | 30 | - | - | - | 68 |
| 3. | Синтаксис | - | - | 34 | - | - | - | 68 |
| 4. | Лексические разговорные и профессиональные темы. | - | - | 36 | - | - | - | 68 |
| 5. | **Итого** | | | 126 | | | | 270 |

### 4.1.1.Практические занятия.

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| | **I семестр** | | | 34 | | | | 38 |
| 1-1<br>1-2 | Алфавит. Правила чтения. Гласные и согласные звуки. Буквосочетания. Дифтонги. | | | 4 | | | | 2 |
| 1-3<br>1-4 | Чтение согласных. Ударение. Интонация. Лексическая тема: «Erste Kontakte». Контрольно – тренировочные упражнения | | | 4 | | | | 4 |
| 2-5<br>2-6 | Артикль. Неопределенный и определенный артикли. Склонение артиклей. Числительные (количественные, порядковые). | | | 4 | | | | 4 |
| 2-7<br>3-8 | Имя существительное. Образование множественного числа. Падеж имен существительных. Притяжательные местоимения. Лексическая тема: «Поговорим по немецки». | | | 4 | | | | 4 |
| 2-9<br>2-10 | Глагол. Спряжение глаголов. Präsens слабых глаголов. Контрольно – тренировочные упражнения | | | 4 | | | | 4 |
| 2-11<br>2-12 | Präsens сильных и неправильных глаголов. Контрольно - тренировочные упражнения. | | | 4 | | | | 4 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4-13 | Текст: «Meine Freunde».Развитие диалогической речи. Работа с текстом. | | | 2 | | | | 4 |
| 3-14<br>3-15 | Предложение. Порядок слов в немецком повествовательном предложении. Контрольно – тренировочные упражнения Лексическая тема: «Ich und meine Familie». | | | 4 | | | | 4 |
| 4-16 | Лексическая тема: «Herzlich willkommen». Развитие диалогической речи. Работа с текстом. | | | 2 | | | | 4 |
| 2-17 | Степени сравнения прилагательных и наречий. Контрольно – тренировочные упражнения | | | 2 | | | | 4 |
| | Зачет | | | | | | | |
| | **II семестр** | | | 30 | | | | 38 |
| 4-1<br>4-2 | Лексическая тема: «Wir lernen Deutsch». Развитие диалогической речи. | | | 4 | | | | 8 |
| 2-3 | Образование форм повелительного наклонения. Контрольно – тренировочные упражнения | | | 2 | | | | 6 |
| 4-4<br>4-5 | Лексическая тема: «Zu Besuch einladen». Развитие диалогической речи. | | | 4 | | | | 6 |
| 2-6 | Präteritum. Спряжение слабых глаголов в Präteritum. Лексико-грамматические упражнения. | | | 2 | | | | 2 |
| 4-7<br>4-8 | Лексическая тема: «Goethe».Лексика по теме. Развитие монологической и диалогической речи. | | | 4 | | | | 6 |
| 2-9 | Спряжение сильных | | | 4 | | | | 2 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2-10 | глаголов в Präteritum.Текст: «Goethe. Лексико-грамматические упражнения. | | | | | | | |
| 4-11<br>4-12 | Новая лексика: «Eine Reise». Развитие монологической и диалогической речи. | | | 4 | | | | 6 |
| 4-13<br>4-14 | Лексическая тема: «Vom Erlernen der Deutschen Sprachen». Развитие монологической и диалогической речи. | | | 4 | | | | 2 |
| 3-15 | Модальные глаголы. Спряжение модальных глаголов . Лексическая тема: «Die deutsche Sprache». Развитие монологической и диалогической речи. ____ | | | 2 | | | | 4 |
| | **Зачет** | | | | | | | |
| | **III-семестр** | | | 34 | | | | 38 |
| 3-1<br>4-2 | Безличное местоимение es/ Безличные предложения. Лексическая тема: «Sprachprobleme». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 8 |
| 4-3<br>4-4 | Лексическая тема: «Studium». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 8 |
| 4-5<br>4-6 | Лексическая тема: «Unsere Hochschule». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 8 |
| 3-7<br>4-8 | Неопределенно-личные предложения. Новая лексика: «Lichtenstein».Развитие диалогической речи. Работа с текстом. | | | 4 | | | | 8 |
| 4-9<br>4-10 | Лексическая тема: «Berlin» Развитие монологической и диалогической речи. . | | | 4 | | | | 10 |
| 4-11<br>4-12 | Текст: Страна изучаемого языка. Развитие монологической и диалогической речи. | | | 4 | | | | 8 |
| 3-13 | Сложносочиненные предложения. Сложноподчиненные предложения. Лексико – | | | 2 | | | | 8 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | грамматические упражнения | | | | | | | |
| 4-14<br>4-15 | Текст: «Die Probleme im Servis»I. Развитие монологической и диалогической речи. | | | 4 | | | | 8 |
| 4-16<br>4-17 | Лексическая тема: «Berühmte Deutsche». Развитие монологической и диалогической речи. | | | 4 | | | | 8 |
| | **IV-семестр** | | | 28 | | | | 116 |
| 2-1<br>4-2 | Употребление Perfekt со вспомогательным глаголом **sein.** Употребление Perfekt со вспомогательным глаголом **haben.** Текст «Österreich ». Развитие монологической и диалогической речи. | | | 4 | | | | 16 |
| 4-3<br>4-4 | Новая лексика. Текст: «Die geographische Lage Deutschlands». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 14 |
| 4-5<br>4-6 | Лексическая тема: «Die deutschen Bundesländer». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 14 |
| 2-7<br>4-8 | Причастные обороты. Plusquamperfekt. Схема образования Plusquamperfekt. Текст «Im Hotel». | | | 4 | | | | 16 |
| 4-9<br>4-10 | Лексическая тема: «Das politische System Deutschlands».Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 16 |
| 3-11<br>4-12 | Придаточные предложения. Контрольно- тренировочные упражнения. Текст «Potsdam» | | | 4 | | | | 18 |
| 2-13<br>4-14 | Образование и употребление пассивного залога. Лексическая тема «Die Probleme im Servis». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 18 |
| | Экзамен | | | | | | | |

4.1.2. Очно-заочная форма обучения

4.1.3. Заочная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | Вводный курс | - | - | 8 | - | - | - | 95 |
| 2. | Морфология | - | - | 8 | - | - | - | 95 |
| 3. | Синтаксис | - | - | 6 | - | - | - | 95 |
| 4. | Лексические разговорные и профессиональные темы. | - | - | 12 | - | - | - | 100 |
| 5. | **Итого** | | | 34 | | | | 385 |

4.2. Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

4.2.1. Содержание лекционного курса

Не предусмотрено

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| 1. | | |
| 2. | | |
| 3. | | |
| 4. | | |
| 5. | | |

4.2.2. Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | *Содержание практического занятия* |
|---|---|---|
| 1. | Вводно-фонетический курс | Немецкий алфавит<br>Транскрипция<br>Правила чтения<br>Гласные и согласные звуки<br>Буквосочетания. Дифтонги Чтение согласных<br>Ударение<br>Интонация |
| 2. | Морфология | 1. Артикль<br>Определенный, неопределенный<br>2.Имя существительное<br>Мн. число<br>Падеж существительного<br>3.Имя прилагательное<br>Степени сравнения прилагательных<br>4.Имя числительное |

| | | |
|---|---|---|
| | | Порядковые<br>Количественные<br>Даты<br>Часы<br>5.Местоимения<br>Личные местоимения<br>Притяжательные местоимения<br>Указательные местоимения<br>6.Глагол. Возвратные глаголы<br>7.Временные формы глагола<br>Präsens, Futurum, Präteritum, Perfekt, Piusquamperfekt<br>Активный залог<br>8.Пассивный залог<br>9.Личные формы глагола<br>10.Модальные глаголы<br>11. Предлоги |
| 3. | Синтаксис | 1.Предложение<br>Повествовательные<br>Отрицательные<br>Вопросительные предложения<br>2.Порядок слов<br>3.Сложносочиненные предложения<br>4.Сложноподчиненные предложения<br>5.Вопросительные предложения<br>6.Инфинитивный оборот<br>7.Безличные предложения<br>8.Придаточные предложения |
| 4. | Лексические разговорные и профессиональные темы | «Ich und meine Familie»<br>«Unsere Hochschule»<br>«Berlin»<br>«Berühmte Deutsche»<br>«Studium»<br>«Goethe»<br>«Die deutsche Sprache»<br>«BRD»<br>«Vom Erlernen der deutschen Sprache»<br>«Sprachprobleme»<br>«Die geographische Lage Deutschlands»<br>«Die deutschen Bundesländer»<br>«Die Probleme im Service»<br>«Tourismus in Russland»<br>«Das politische System Deutschlands»<br>«Die Probleme im Service» |
| 5. | | |

**4.3.3. Практические занятия.**

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные* | *Практи* | *Семи* | *Лабор* | *Иные* | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *учебные занятия* | *ческие занятия* | *нары* | *аторн ые раб.* | *занятия* | |
| | **I семестр** | | | 4 | | | | 32 |
| 1-1<br>1-2 | Алфавит. Правила чтения. Гласные и согласные звуки. Буквосочетания. Дифтонги. Чтение согласных. Ударение. Интонация. Лексическая тема: «Erste Kontakte». | | | 2 | | | | 6 |
| 1-3<br>1-4 | Артикль. Неопределенный и определенный артикли. Склонение артиклей. Числительные (количественные, порядковые). Имя существительное. Образование множественного числа. Падеж имен существительных. Притяжательные местоимения. Лексическая тема: «Поговорим по немецки». | | | 2 | | | | 8 |
| 2-5<br>2-6 | Глагол. Спряжение глаголов. Präsens слабых глаголов. | | | | | | | 6 |
| 2-7<br>2-8 | Präsens сильных и неправильных глаголов. Контрольно - тренировочные упражнения. | | | | | | | 4 |
| 4-9 | Текст: «Meine Freunde» | | | | | | | 4 |
| 3-10<br>3-11 | Предложение. Порядок слов в немецком повествовательном предложении. Лексическая тема: «Ich und meine Familie». | | | | | | | 4 |
| | Зачет | | | | | | | |
| | **II семестр** | | | 6 | | | | 66 |
| 4-1<br>4-2 | Лексическая тема: «Wir lernen Deutsch» | | | 2 | | | | 8 |
| 2-3 | Образование форм | | | 2 | | | | 6 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | повелительного наклонения. Контрольно – тренировочные упражнения | | | | | | | |
| 4-4<br>4-5 | Лексическая тема: «Zu Besuch einladen» | | | 6 | | | | 10 |
| 2-6 | Präteritum. Спряжение слабых глаголов в Präteritum. Лексическая тема : «Goethe» | | | | | | | 10 |
| 2-7<br>2-8 | Спряжение сильных глаголов в Präteritum. | | | | | | | 10 |
| 4-9<br>4-10 | Новая лексика: «Eine Reise» | | | | | | | 10 |
| 4-11<br>4-12 | Лексическая тема: «Vom Erlernen der Deutschen Sprachen» | | | | | | | 10 |
| | **III-семестр** | | | 4 | | | | 32 |
| 3-1<br>4-2 | Безличное местоимение es/ Безличные предложения. Лексическая тема: «Sprachprobleme». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 6 |
| 4-3<br>4-4 | Лексическая тема: «Studium». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 6 |
| 4-5<br>4-6 | Лексическая тема: «Unsere Hochschule». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 4 |
| 3-7<br>4-8 | Неопределенно-личные предложения. Новая лексика: «Lichtenstein» | | | 4 | | | | 4 |
| 4-9<br>4-10 | Лексическая тема: «Berlin» | | | 4 | | | | 4 |
| 4-11<br>4-12 | Текст: Страна изучаемого языка. Сложносочиненные предложения. | | | 4 | | | | 4 |
| 4-13<br>4-14 | Текст: «Die Probleme im Servis»I | | | 4 | | | | 4 |
| | **IV-семестр** | | | 6 | | | | 66 |
| 2-1<br>4-2 | Употребление Perfekt со вспомогательным глаголом **sein.** Употребление Perfekt со вспомогательным глаголом **haben.** Текст «Österreich » | | | 2 | | | | 16 |
| 4-3<br>4-4 | Новая лексика. Текст: «Die geographische Lage Deutschlands». Развитие диалогической речи | | | 2 | | | | 10 |
| 4-5 | Лексическая тема: «Die | | | 2 | | | | 8 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4-6 | deutschen Bundesländer». Развитие диалогической речи | | | | | | | |
| 2-7<br>4-8 | Причастные обороты. Plusquamperfekt. Схема образования Plusquamperfekt. Текст «Im Hotel» | | | | | | | 8 |
| 4-9<br>4-10 | Лексическая тема: «Das politische System Deutschlands».Развитие диалогической речи | | | | | | | 8 |
| 3-11<br>4-12 | Придаточные предложения. Контрольно- тренировочные упражнения. Текст «Potsdam» | | | | | | | 8 |
| 2-13<br>4-14 | Образование и употребление пассивного залога. Лексическая тема «Die Probleme im Servis». Развитие диалогической речи | | | | | | | 8 |
| | Экзамен | | | | | | | |

## 5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Вводный курс | Устный опрос |
| 2. | Морфология | Устный опрос<br>Тестирование |
| 3. | Синтаксис | Тестирование |
| 4. | Лексические разговорные и профессиональные темы. | Устный опрос<br>Тестирование |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

**Примерные тестовые задания:**

1. Setzen Sie eine richtige Variante des schwachen oder des starken Verbs ein
1.In einem Dorf _____ einmal zwei Männer.
a-leben, b-lebte, c-lebten, d-lebt
2.Der eine _____ reich und der andere _____ arm.
a-war, war, b-wäre, wäre-hatte, wäre-wurde, wurde
3.Der reiche Mann _____ alles. Der arme jedoch _____ nur eine einzige Ganz.

a-habte, habte, b-hat, hat, c-war, hatte, d-hatte, hatte
4.Eines Tages _____ dieser arme Mann kein Essen mehr für seine Kinder und _____ weder ein noch aus.
a-findet, weiss, b-fand, wusste, c-findete, wusste,
d-findete, weißte
5.Er _____ lange nach, was wohl zu tun sei.
a-denkt, b-denkte, c-dach, d-dachte
6.Schliesslich _____ er einen Entschluss.
a-traf, b-trieft, c-trefft, d-trafte
7.Er _____ zu seiner Frau: „Wir müssen die Gans braten!“
a-sagt, b-sagte, c-sag, d-sieg
8.Also _____ die Frau die Gans und _____ den Tisch.
a-bratet, deckte, b-briet, dachte, c-briet, deckte,
d-brachte, deckte
9.Aber sie _____ kein Brot. Der Mann _____: „Wie können wir ohne Brot essen? Ich werde die Gans dem Reichen bringen und ihn um Brot bitten.“
a-habten, sagte, b-habt, sieg, c-hatten, sagte
d-hatten, siegten
10.So _____ der Mann zum Reichen und _____: „Ich bringe dir eine Gans. Bitte, nimm dieses Geschenk und gib mir Brot. Ich habe kein Essen mehr für meine Kinder.“

**Вопросы для устного опроса**

**Раздел дисциплины:** Вводно-фонетический курс.
**Вопросы:**

1. Немецкий алфавит.
2. Правила чтения.
3. Гласные и согласные звуки
4. Чтение согласных.
5. Ударение.
6. Интонация.

**Раздел дисциплины:** Морфология.
**Вопросы:**

1. Артикль. Определенный, неопределенный.
2. Имя существительное.
3. Мн. число. Падеж существительного.
4. Имя прилагательное.
5. Степени сравнения прилагательных.
6. Имя числительное. Порядковые. Количественные.
7. Даты. Часы.
8. Местоимения. Личные.
9. Неопределенные местоимения Указательные местоимения.
10. Предлоги.
11. Глагол.
12. Видовременные формы глагола
13. Präsens.
14. Präteritum.
15. Perfekt; Plusquamperfekt.
16. Futurum.

**Раздел дисциплины:** Синтаксис.
**Вопросы:**

1. Предложение. Повествовательные. Отрицательные.

2. Вопросительные.
3. Порядок слов.
4. Сложносочиненные предложения.
5. Сложноподчиненные. предложения.
6. Оборот um … zu + Infinitiv.
7. Безличные предложения.
8. Придаточные предложения.

**Раздел дисциплины:** Лексические разговорные и профессиональные темы.
**Вопросы:**
1. Ich und meine Familie
2.Unsere Hochschule
3. Berlin
4. Goethe
5. Die deutsche Sprache

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## 6. Перечень учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины (модуля)


1. Беляева И.В. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации. Комплексные учебные задания [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.В. Беляева, Е.Ю. Нестеренко, Т.И. Сорогина. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2015. — 132 c. — 978-5-7996-1436-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/65930.html
2. Носков С.А. Самоучитель нем.яз. Минск, 2014г. -400 с. (Библиотечный фонд Чеченского государственного университета)
3. Ярцев В.В. Немецкий для Вас. Книга 1. Учебное пособие 8-е. -М.: Московский Лицей, 2003. -512 с.
4. Немецко-русский словарь М., 2014г. (20000 слов)


## 7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

www.deutschenachrichtung.de
www.everythinesl.net/lessons/light festivals.php
www.webtvhub.com/category/genre/travel
www.lingvo.ru электронный словарь Abby Lingvo
www.iprbookshop.ru/30113.html
www.multitran.ru электронный словарь Multitran.

## 8. Состав программного обеспечения

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org) Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y Academic Edition Enterprise;

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Nose 1 year Education License, договор № 15573/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

OS Windows № 15576/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

MS Office № 15576/РНД 2933 от 27.12.2016г.Соглашение OVS (Open value subscription) КодсоглашенияV8985616;

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса 700 (Номер лицензионного документа: 658/2018 от 24.04.2018);

WINHOME 10 RUS OLP NL Acdmc legalization Get Genuine (договор от 10.08.2017 г.);

WINEDU RUS UpgrdSapk OLP NL Acdmc (договор от 10.08.2017 г.);

CoreCAL SNGL LicSAPk OLP NL Acdmc UsrCAL (договор от 10.08.2017 г.);

WinSvrStd RUS LicSAPk OLP NL Acdmc 2 Proc (договор от 10.08.2017 г.)

## 9. Оборудование и технические средства обучения

Интерактивная доска, компьютер, проектор для проведения практических занятий, электронная библиотека курса, ссылки на Интернет-ресурсы и др.

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-45, 1-47, 1-48, 1-52, 1-50, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Введение в специальность».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

---

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Безопасность жизнедеятельности»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

Грозный, 2021

**1. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Универсальные | Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровье сбережение) | УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций |

**2. Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций | УК-8.1 Соблюдает требования информационной безопасности | ***Знать:*** основные виды чрезвычайных ситуаций, их свойства и характеристики, характер воздействия вредных и опасных факторов на человека и природную среду, методы защиты от них применительно к сфере своей профессиональной деятельности; |
| | | ***Уметь:*** идентифицировать основные опасности среды обитания человека, оценивать |

| | | |
|---|---|---|
| | | риск их реализации, выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности и способы обеспечения комфортных условий жизнедеятельности; |
| | | ***Владеть:*** законодательными и правовыми актами в области безопасности и охраны окружающей среды, требованиями к безопасности технических регламентов в сфере профессиональной деятельности; способами и технологиями защиты в чрезвычайных ситуациях; понятийно-терминологическим аппаратом в области безопасности; навыками рационализации профессиональной деятельности с целью обеспечения безопасности и защиты окружающей среды, |

| | | |
|---|---|---|
| | УК-8.2 Свободно ориентируется в выборе правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного, техногенного или социального происхождения. | ***Знать:*** о неотложных состояниях, причинах и факторах, их вызывающих; об организационных основах оказания первой медицинской помощи при возникновении массовых поражений; современные методы реанимации; |
| | | ***Уметь:*** оказать помощь в различных, как правило, экстренных ситуациях |
| | | ***Владеть:*** приемами оказания первой медицинской помощи при травмах, повреждениях и других неотложных состояниях. |
| | УК-8.3 Способен оказать первую помощь пострадавшему. | ***Знать:*** основные виды поражающих факторов, их характеристику и способы защиты |
| | | ***Уметь:*** выявлять возможные нарушения техники безопасности на |

| | | |
|---|---|---|
| | | рабочем месте; |
| | | ***Владеть:*** доступными способами устранения нарушений техники безопасности на рабочем месте. |

## 3. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***Заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | 2/72 | 2/72 |
| **Контактная работа:** | 16 | 8 |
| Занятия лекционного типа | | |
| Занятия семинарского типа | 16 | 8 |
| Консультации | | |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / ***экзамен*** | зачет | зачет |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 56 | 60 |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | – | – |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1 Очная форма обучения

| **№ п/п** | **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Контактная работа** | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Общие вопросы безопасности жизнедеятельности | | | 2 | | | | 7 |
| 2. | Общие сведения и характеристики чрезвычайных ситуаций (ЧС) мирного времени. | | | 2 | | | | 7 |
| 3. | Обеспечение безопасности жизнедеятельности человека в производственной и жилой (бытовой) Среде. | | | 2 | | | | 7 |
| 4. | Способы защиты населения и территорий от ЧС природного характера. | | | 2 | | | | 7 |
| 5 | Способы защиты от чрезвычайных ситуаций техногенного характера. | | | 2 | | | | 7 |
| 6 | Характеристика ЧС биолого – социального характера и способы защиты | | | 2 | | | | 7 |
| 7 | Способы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях. | | | 2 | | | | 7 |
| 8 | Характеристика и особенности опасностей военного времени | | | 2 | | | | 7 |

4.1.2 Заочная форма обучения

| **№ п/** | **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **Контактная работа** | | Само |
| | | **Занятия** | **Занятия семинарского** | |

| п | | лекционного типа | | типа | | | | стоятельная работа |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | Общие вопросы безопасности жизнедеятельности | | | 1 | | | | 7 |
| 2. | Общие сведения и характеристики чрезвычайных ситуаций (ЧС) мирного времени. | | | 1 | | | | 7 |
| 3. | Обеспечение безопасности жизнедеятельности человека в производственной и жилой (бытовой) Среде. | | | 1 | | | | 7 |
| 4. | Способы защиты населения и территорий от ЧС природного характера. | | | 1 | | | | 8 |
| 5 | Способы защиты от чрезвычайных ситуаций техногенного характера. | | | 1 | | | | 8 |
| 6 | Характеристика ЧС биолого – социального характера и способы защиты | | | 1 | | | | 8 |
| 7 | Способы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях. | | | 2 | | | | 8 |
| 8 | Характеристика и особенности опасностей военного времени | | | | | | | 7 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | Подготовка населения и объектов экономики к защите от чрезвычайных ситуаций | | | | | | | 7 |

**4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам**

4.2.1 Содержание лекционного курса

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание практического занятия |
|---|---|---|
| 1. | Общие вопросы безопасности жизнедеятельности | 1.Задачи и основные понятия дисциплины «Безопасность жизнедеятельности».<br>2.Биосфера, место человека в биосфере.<br>3. Среда обитания человека, характеристика ее факторов. Техносфера.<br>4.Взаимодействие человека с внешней средой. Краткая характеристика сенсорных систем человека.<br>5.Классификация основных форм деятельности человека. Особенности физического и умственного труда<br>6.Энергетические затраты человека при различных видах деятельности. Утомление. Охрана труда.<br>7. Прогнозы основных опасностей на территории Российской Федерации.<br>8.Правовые и организационные основы БЖД. |
| 2. | Общие сведения и характеристики чрезвычайных ситуаций (ЧС) мирного времени | 1.Чрезвычайные ситуации (ЧС) мирного времени. Основные понятия и определения: чрезвычайные события, чрезвычайные условия, причины ЧС, чрезвычайные ситуации.<br>2.Фазы развития ЧС.<br>3.Классификация чрезвычайных ситуаций мирного времени (природного, техногенного и биолого - социального |

| | | |
|---|---|---|
| | | характера).<br>4.Характеристика и классификация ЧС природного характера.<br>5.Характеристика и классификация ЧС природного характера - литосферные (землетрясения, сели, лавины, извержения вулканов, оползни);<br>6.Характеристика и классификация ЧС природного характера - атмосферные (ураганы, бури, смерчи, метели, торнадо, ливни, град);<br>7.Характеристика и классификация ЧС природного характера - гидросферные (наводнения, цунами, паводки);<br>8. Чрезвычайные ситуации техногенного характера: аварии на транспорте, химически опасных, радиационно – опасных, коммунально – энергетических и гидродинамических объектах.<br>9. Чрезвычайные ситуации биолого - социального характера: биологические (инфекционные и вирусные заболевания), социальные (терроризм) и экологические угрозы, возникающие по вине человека.<br>10.Виды и средства поражающего воздействия различных ЧС, их классификация. |
| 3. | Обеспечение безопасности жизнедеятельности человека в производственной и жилой (бытовой) среде. | 1.Безопасность жизнедеятельности в производственной среде: опасные и вредные факторы производственной среды.<br>2.Особенности различных форм трудовой деятельности.<br>3.Общие санитарно-технические требования к организации производства.<br>4.Нормативные показатели безопасности технических систем.<br>5.Методы повышения безопасности технологических процессов<br>6.Утомление и его профилактика.<br>7. Основные группы неблагоприятных факторов жилой среды. |
| 4. | Способы защиты населения и | 1.Комплекс мероприятий по защите населения и территорий от чрезвычайных |

| | | |
|---|---|---|
| | территорий от ЧС природного характера | ситуаций природного характера.<br>2. Наблюдение и контроль за состоянием окружающей природной среды и потенциально опасных объектов.<br>3.Организация оповещения населения в чрезвычайных ситуациях (ЧС).<br>4.Порядок действий по сигналу «Внимание всем!»<br>5.Организация и проведение эвакуационных мероприятий.<br>6.Инженерная защита населения;<br>7.Медицинские мероприятия;<br>8. Подготовка населения в области защиты от чрезвычайных ситуаций.<br>9.Способы защиты от литосферных (землетрясения, сели, лавины, извержения вулканов, оползни) природных ЧС:<br>10. Способы защиты от атмосферных (ураганы, бури, смерчи, метели, торнадо, ливни, град) природных ЧС;<br>11. Способы защиты от гидросферных (паводки, наводнения, цунами) природных ЧС. |
| 5. | Способы защиты от чрезвычайных ситуаций техногенного характера. | 1.Комплекс мероприятий по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций техногенного характера.<br>2.Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на транспорте (железнодорожном, автомобильном, воздушном, водном, метро).<br>3. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на химически опасных объектах (ХОО).<br>4. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на радиационно опасных объектах (РОО).<br>5. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на коммунально-энергетических сетях.<br>6. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на пожаро- и взрывоопасных объектах.<br>7. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на гидродинамических опасных |

| | | |
|---|---|---|
| | | объектах. |
| 6. | Характеристика ЧС биолого – социального характера и способы защиты | 1.Классификация и характеристика чрезвычайных ситуаций (ЧС) биолого – социального характера.<br>2.Инфекционные заболевания (заболевания людей и животных, болезни и вредители растений).<br>3.Экологические угрозы, возникающие по вине человека.<br>4.Чрезвычайные ситуации социально-политического и военно-политического характера.<br>5. Террористические акты<br>6.Характеристика основных социальных опасностей:<br>7. Причины и предупреждение насилия, жестокого и агрессивного поведения;<br>8. Предупреждение национальной и религиозной нетерпимости среди населения;<br>9. Причины и предупреждение суицидального поведения;<br>10. Противодействие наркомании, алкоголизму и табакокурению. |
| 7. | Способы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях. | 1.Основные приемы и принципы оказания первой медицинской (доврачебной) помощи пораженным в ЧС.<br>2.Первая помощь при отравлениях сильнодействующими ядовитыми веществами.<br>3.Первая помощь при ранениях<br>4. Первая помощь при кровотечениях,<br>5. Первая помощь при вывихах и переломах костей, ушибах и растяжениях связок.<br>6.Первая помощь при ожогах.<br>7.Первая помощь при отморожениях.<br>8.Первая помощь при электротравмах и утоплении.<br>9. Первая помощь при обмороках<br>10. Первая медико – психологическая помощь пострадавшим в террористических актах. |

| | | |
|---|---|---|
| 8. | Характеристика и особенности опасностей военного времени | 1.Гражданская оборона военного времени<br>2. Общая характеристика ядерного оружия<br>3. Поражающие факторы ядерного взрыва: воздушно-ударная волна, световое излучение, проникающая радиация, радиоактивное заражение, электромагнитный импульс.<br>4. Общая характеристика биологического оружия<br>5. Основные виды возбудителей инфекционных заболеваний и особенности их поражающего действия<br>6. Отравление боевыми химическими отравляющими веществами (ОВ)<br>7.Ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций |
| 9. | Подготовка населения и объектов экономики к защите от чрезвычайных ситуаций. | 1.Основные принципы и способы защиты населения в чрезвычайных ситуациях.<br>2.Средства индивидуальной защиты, их характеристика.<br>3.Подготовка объектов экономики к защите от чрезвычайных ситуаций.<br>4.Место и роль объектовой комиссии по ЧС. |

4.2.2 Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание практического занятия |
|---|---|---|
| 1 | Общие вопросы безопасности жизнедеятельности | 1.Задачи и основные понятия дисциплины «Безопасность жизнедеятельности».<br>2.Биосфера, место человека в биосфере.<br>3. Среда обитания человека, характеристика ее факторов. Техносфера.<br>4.Взаимодействие человека с внешней средой. Краткая характеристика сенсорных систем человека.<br>5.Классификация основных форм деятельности человека. Особенности физического и умственного труда<br>6.Энергетические затраты человека при |

| | | |
|---|---|---|
| | | различных видах деятельности. Утомление. Охрана труда.<br>7. Прогнозы основных опасностей на территории Российской Федерации.<br>8.Правовые и организационные основы БЖД. |
| 2 | Общие сведения и характеристики чрезвычайных ситуаций (ЧС) мирного времени | 1.Чрезвычайные ситуации (ЧС) мирного времени. Основные понятия и определения: чрезвычайные события, чрезвычайные условия, причины ЧС, чрезвычайные ситуации.<br>2.Фазы развития ЧС.<br>3.Классификация чрезвычайных ситуаций мирного времени (природного, техногенного и биолого - социального характера).<br>4.Характеристика и классификация ЧС природного характера.<br>5.Характеристика и классификация ЧС природного характера - литосферные (землетрясения, сели, лавины, извержения вулканов, оползни);<br>6.Характеристика и классификация ЧС природного характера - атмосферные (ураганы, бури, смерчи, метели, торнадо, ливни, град);<br>7.Характеристика и классификация ЧС природного характера - гидросферные (наводнения, цунами, паводки);<br>8. Чрезвычайные ситуации техногенного характера: аварии на транспорте, химически опасных, радиационно – опасных, коммунально – энергетических и гидродинамических объектах.<br>9. Чрезвычайные ситуации биолого - социального характера: биологические (инфекционные и вирусные заболевания), социальные (терроризм) и экологические угрозы, возникающие по вине человека.<br>10.Виды и средства поражающего воздействия различных ЧС, их классификация. |
| 3 | Обеспечение | 1.Безопасность жизнедеятельности в |

| | | |
|---|---|---|
| | безопасности жизнедеятельности человека в производственной и жилой (бытовой) среде. | производственной среде: опасные и вредные факторы производственной среды.<br>2.Особенности различных форм рудовой деятельности.<br>3.Общие санитарно-технические требования к организации производства.<br>4.Нормативные показатели безопасности технических систем.<br>5.Методы повышения безопасности технологических процессов<br>6.Утомление и его профилактика.<br>7.Основные группы неблагоприятных кторов жилой среды. |
| 4 | Способы защиты населения и территорий от ЧС природного характера | 1.Комплекс мероприятий по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного характера.<br>2. Наблюдение и контроль за состоянием окружающей природной среды и потенциально опасных объектов.<br>3.Организация оповещения населения в чрезвычайных ситуациях (ЧС).<br>4.Порядок действий по сигналу «Внимание всем!»<br>5.Организация и проведение эвакуационных мероприятий.<br>6.Инженерная защита населения;<br>7.Медицинские мероприятия;<br>8. Подготовка населения в области защиты от чрезвычайных ситуаций.<br>9.Способы защиты от литосферных (землетрясения, сели, лавины, извержения вулканов, оползни) природных ЧС:<br>10. Способы защиты от атмосферных (ураганы, бури, смерчи, метели, торнадо, ливни, град) природных ЧС;<br>11. Способы защиты от гидросферных (паводки, наводнения, цунами) природных ЧС. |
| 5 | Способы защиты от чрезвычайных ситуаций техногенного характера. | 1.Комплекс мероприятий по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций техногенного характера.<br>2.Способы защиты от техногенных ЧС - |

| | | |
|---|---|---|
| | | аварии на транспорте (железнодорожном, автомобильном, воздушном, водном, метро).<br>3. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на химически опасных объектах (ХОО).<br>4. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на радиационно опасных объектах (РОО).<br>5. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на коммунально-энергетических сетях.<br>6. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на пожаро- и взрывоопасных объектах.<br>7. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на гидродинамических опасных объектах. |
| 6 | Характеристика ЧС биолого – социального характера и способы защиты | 1.Классификация и характеристика чрезвычайных ситуаций (ЧС) биолого – социального характера.<br>2.Инфекционные заболевания (заболевания людей и животных, болезни и вредители растений).<br>3.Экологические угрозы, возникающие по вине человека.<br>4.Чрезвычайные ситуации социально-политического и военно-политического характера.<br>5. Террористические акты<br>6.Характеристика основных социальных опасностей:<br>7. Причины и предупреждение насилия, жестокого и агрессивного поведения;<br>8. Предупреждение национальной и религиозной нетерпимости среди населения;<br>9. Причины и предупреждение суицидального поведения;<br>10. Противодействие наркомании, алкоголизму и табакокурению. |
| 7 | Способы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим | 1.Основные приемы и принципы оказания первой медицинской (доврачебной) помощи пораженным в ЧС. |

| | | |
|---|---|---|
| | в чрезвычайных ситуациях. | 2.Первая помощь при отравлениях сильнодействующими ядовитыми веществами.<br>3.Первая помощь при ранениях<br>4. Первая помощь при кровотечениях,<br>5. Первая помощь при вывихах и переломах костей, ушибах и растяжениях связок.<br>6.Первая помощь при ожогах.<br>7.Первая помощь при отморожениях.<br>8.Первая помощь при электротравмах и утоплении.<br>9. Первая помощь при обмороках<br>10. Первая медико – психологическая помощь пострадавшим в террористических актах. |
| 8 | Характеристика и особенности опасностей военного времени | 1.Гражданская оборона военного времени<br>2. Общая характеристика ядерного оружия<br>3. Поражающие факторы ядерного взрыва: воздушно-ударная волна, световое излучение, проникающая радиация, радиоактивное заражение, электромагнитный импульс.<br>4. Общая характеристика биологического оружия<br>5. Основные виды возбудителей инфекционных заболеваний и особенности их поражающего действия<br>6. Отравление боевыми химическими отравляющими веществами (ОВ)<br>7.Ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций |
| 9 | Подготовка населения и объектов экономики к защите от чрезвычайных ситуаций. | 1.Основные принципы и способы защиты населения в чрезвычайных ситуациях.<br>2.Средства индивидуальной защиты, их характеристика.<br>3.Подготовка объектов экономики к защите от чрезвычайных ситуаций.<br>4.Место и роль объектовой комиссии по ЧС. |

## *5.* Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

### 5.1. Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы дисциплины | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1 | Общие вопросы безопасности жизнедеятельности | Устный ответ, тестирование, ситуационные задачи. |
| 2 | Общие сведения и характеристики чрезвычайных ситуаций (ЧС) мирного времени | Устный ответ, тестирование, ситуационные задачи. |
| 3 | Обеспечение безопасности жизнедеятельности человека в производственной и жилой (бытовой) среде. | Устный ответ, тестирование, ситуационные задачи. |
| 4 | Способы защиты населения и территорий от ЧС природного характера | Устный ответ, тестирование, ситуационные задачи. |
| 5 | Способы защиты от чрезвычайных ситуаций техногенного характера. | Устный ответ, тестирование, ситуационные задачи. |
| 6 | Характеристика ЧС биолого – социального характера и способы | Устный ответ, тестирование, |

| | | |
|---|---|---|
| | защиты | ситуационные задачи. |
| 7 | Способы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях. | Устный ответ, тестирование, ситуационные задачи. |
| 8 | Характеристика и особенности опасностей военного времени | Устный ответ, тестирование, ситуационные задачи. |
| 9 | Подготовка населения и объектов экономики к защите от чрезвычайных ситуаций | Устный ответ, тестирование, ситуационные задачи. |

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

**Вопросы для текущего контроля по темам и разделам дисциплины (образец):**

1.Задачи и основные понятия дисциплины «Безопасность жизнедеятельности».
2.Биосфера, место человека в биосфере.
3. Среда обитания человека, характеристика ее факторов. Техносфера.
4.Взаимодействие человека с внешней средой. Краткая характеристика сенсорных систем человека.
5.Классификация основных форм деятельности человека. Особенности физического и умственного труда
6.Энергетические затраты человека при различных видах деятельности. Утомление. Охрана труда.
7. Прогнозы основных опасностей на территории Российской Федерации.
8.Правовые и организационные основы БЖД.

**Образец тестового задания**

1.В случае приближения смерчей жители населенных пунктов для своей защиты:
-: занимают чердаки
-: остаются в здании
-: покидают помещения
+: занимают подвальные помещения

2. Способ, не имеющий места при розыске пострадавших:
**-:** кинологический
+: фотографирование
-: технический
-: опрос очевидцев

3. Сферы возникновения чрезвычайных ситуаций:
**-:** воздушные, атмосферные, кислородные
-: территориальные, региональные, федеральные
-: бытовые, личные, общественные
+: социальные, природные, техногенные

4. По масштабу оползни классифицируются на
**+:** крупные, средние, мелкомасштабные
-: хрупкие, ледяные, водяные
-: земляные, легкие, тяжелые
-: солнечные, ветряные, дождевые

**Вопросы к зачету:**

1.Задачи и основные понятия дисциплины «Безопасность жизнедеятельности».
2.Биосфера, место человека в биосфере.
3. Среда обитания человека, характеристика ее факторов. Техносфера.
4.Взаимодействие человека с внешней средой. Краткая характеристика сенсорных систем человека.
5.Классификация основных форм деятельности человека. Особенности физического и умственного труда
6.Энергетические затраты человека при различных видах деятельности. Утомление. Охрана труда.
7. Прогнозы основных опасностей на территории Российской Федерации.
8.Правовые и организационные основы БЖД.
9.Чрезвычайные ситуации (ЧС) мирного времени. Основные понятия и определения: чрезвычайные события, чрезвычайные условия, причины ЧС, чрезвычайные ситуации.
10.Фазы развития ЧС.
11.Классификация чрезвычайных ситуаций мирного времени (природного, техногенного и биолого - социального характера).
12.Характеристика и классификация ЧС природного характера.
13Характеристика и классификация ЧС природного характера - литосферные (землетрясения, сели, лавины, извержения вулканов, оползни);
14Характеристика и классификация ЧС природного характера - атмосферные (ураганы, бури, смерчи, метели, торнадо, ливни, град);
15Характеристика и классификация ЧС природного характера - гидросферные

(наводнения, цунами, паводки);
16. Чрезвычайные ситуации техногенного характера: аварии на транспорте, химически опасных, радиационно – опасных, коммунально – энергетических и гидродинамических объектах.
17. Чрезвычайные ситуации биолого - социального характера: биологические (инфекционные и вирусные заболевания), социальные (терроризм) и экологические угрозы, возникающие по вине человека.
18.Виды и средства поражающего воздействия различных ЧС, их классификация.
19.Безопасность жизнедеятельности в производственной среде: опасные и вредные факторы производственной среды.
20.Особенности различных форм трудовой деятельности.
21.Общие санитарно-технические требования к организации производства.
22.Нормативные показатели безопасности технических систем
23.Методы повышения безопасности технологических процессов
24.Утомление и мероприятия по его профилактике.
25.Основные группы неблагоприятных факторов жилой среды.
26.Комплекс мероприятий по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного характера.
27. Наблюдение и контроль за состоянием окружающей природной среды и потенциально опасных объектов.
28.Организация оповещения населения в чрезвычайных ситуациях (ЧС).
29.Порядок действий по сигналу «Внимание всем!»
30.Организация и проведение эвакуационных мероприятий.
31.Инженерная защита населения;
32.Медицинские мероприятия;
33. Подготовка населения в области защиты от чрезвычайных ситуаций.
34.Способы защиты от литосферных (землетрясения, сели, лавины, извержения вулканов, оползни) природных ЧС:
35 Способы защиты от атмосферных (ураганы, бури, смерчи, метели, торнадо, ливни, град) природных ЧС;
36 Способы защиты от гидросферных (паводки, наводнения, цунами) природных ЧС.
37.Комплекс мероприятий по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций техногенного характера.
38.Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на транспорте (железнодорожном, автомобильном, воздушном, водном, метро).
39. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на химически опасных объектах (ХОО).
40. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на радиационно опасных объектах (РОО).
41. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на коммунально-энергетических сетях.
42. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на пожаро- и взрывоопасных объектах.

43. Способы защиты от техногенных ЧС - аварии на гидродинамических опасных объектах.
44.Классификация и характеристика чрезвычайных ситуаций (ЧС) биолого – социального характера.
45.Инфекционные заболевания (заболевания людей и животных, болезни и вредители растений).
46.Экологические угрозы, возникающие по вине человека.
47.Чрезвычайные ситуации социально-политического и военно-политического характера.
48. Террористические акты
49.Характеристика основных социальных опасностей:
50 Причины и предупреждение насилия, жестокого и агрессивного поведения;
51. Предупреждение национальной и религиозной нетерпимости среди населения;
52 Причины и предупреждение суицидального поведения;
53. Противодействие наркомании, алкоголизму и табакокурению.
54.Основные приемы и принципы оказания первой медицинской (доврачебной) помощи пораженным в ЧС.
55.Первая помощь при отравлениях сильнодействующими ядовитыми веществами.
56.Первая помощь при ранениях
57. Первая помощь при кровотечениях,
58. Первая помощь при вывихах и переломах костей, ушибах и растяжениях связок.
59.Первая помощь при ожогах.
60.Первая помощь при отморожениях.
61.Первая помощь при электротравмах и утоплении.
62. Первая помощь при обмороках
63. Первая медико – психологическая помощь пострадавшим в террористических актах.
64.Гражданская оборона военного времени
65. Общая характеристика ядерного оружия
66. Поражающие факторы ядерного взрыва: воздушно-ударная волна, световое излучение, проникающая радиация, радиоактивное заражение, электромагнитный импульс.
67. Общая характеристика биологического оружия
68. Основные виды возбудителей инфекционных заболеваний и особенности их поражающего действия
69. Отравление боевыми химическими отравляющими веществами (ОВ)
70.Средства индивидуальной защиты, их характеристика.
71.Подготовка объектов экономики к защите от чрезвычайных ситуаций.
72.Место и роль объектовой комиссии по ЧС.

## 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## 6.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины (модуля)


1.Безопасность жизнедеятельности: Учебник для вузов / С.В. Белов, В.А. Девисилов, А.В. Ильницкая, и др.; Под общей редакцией С.В. Белова. — 8-е издание, стереотипное — М.: Высшая школа, 2009. — 616 с. : ил.

2.Безопасность жизнедеятельности и защита окружающей среды (техносферная безопасность)**.** Учебник для бакалавров/С.В.Белов..- 4-е издание, ппереработ. И доп. - М.:Издательство Юрайт: ИД Юрайт, 2013.- 682 с. – Серия :бакалавр.Базовый еурс.

3.В.А. Акимов. Безопасность жизнедеятельности. Безопасность в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера: Учебное пособие / В.А. Акимов, Ю.Л. Воробьев, М.И. Фалеев и др. Издание 2-е, переработанное — М.: Высшая школа, 2007. —379с.

1.Анализ оценки рисков производственной деятельности**.** Учебное пособие / П.П. Кукин, В.Н. Шлыков, Н.Л. Пономарев, Н.И. Сердюк. — М.: Высшая школа, 2007. — 328 с: ил.

2.Безопасность жизнедеятельности. Безопасность технологических процессов и производств. Охрана труда: Учебное пособие для вузов / П.П.Кукин, В.Л.Лапин, Н.Л. Пономарев. - Изд. 4-е, перераб. - М.: Высшая школа, 2007. - 335 с.: ил.

3.Безопасность жизнедеятельности**:** Учебник для вузов / ЗанькоН.Г, Малаян К.Р., Русак О. Н. - 12 издание, пер. и доп. - СПб. : Лань, 2008 . - 672 с. : ил.

4.Безопасность жизнедеятельности**:** Учебник для вузов (под ред. Арустамова Э.А.) Изд.12-е, перераб., доп. - М.: Дашков и К, 2007.- 420 с.

5.Б.С. Мастрюков Опасные ситуации техногенного характера и защита от них. Учебник для вузов / 6.Б.С. Мастрюков. - М.: Академия, 2009. - 320 с.: ил.

7.Б.С. Мастрюков Безопасность в чрезвычайных ситуациях. - Изд. 5-е, перераб.- М.: Академия, 2008.- 334 с.: ил.

8.В.Н. Башкин Экологические риски: расчет, управление, страхование: Учебное пособие / В.Н. Башкин. — М.: Высшая школа, 2007. — 360 с: ил

9.Девисилов В.А**.** Охрана труда: учебник / В.А. Девисилов. - 4-е изд., перераб. и доп. -М.: ФОРУМ, 2009. -496 с.: ил. - (Профессиональное образование). - 592 с: ил.

10.Е.В. Глебова Производственная санитария и гигиена труда: Учебное пособие для вузов / Е.В. Глебова. - 2-е издание, переработанное и дополненное — М: Высшая школа, 2007. - 382 с: ил.

11.Человеческий фактор в обеспечении безопасности и охраны труда: Учебное посо-

бие / П.П. Кукин, Н.Л. Пономарев, В.М. Попов, Н.И. Сердюк. — М.: Высшая

школа,
2008. — 317 с.: ил.

## 6. Периодические издания

Журнал «Безопасность жизнедеятельности»
Журнал «Безопасность труда в промышленности»
Журнал «Охрана труда и социальное страхование»
Журнал «Справочник специалиста по охране труда»
Журнал «Технологии техносферной безопасности»

## 7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. **Хроники катастроф: чудеса света и природы**. *http://chronicl.chat.ru/security.htm*
2. **Правила дорожного движения Российской Федерации**. *http://www.shkolnik.ru/books/pdd/index.shtml*
3. **Безопасность. Образование. Человек: информационный портал**
*http://www.bezopasnost.edu66.ru*
4. **Безопасность и здоровье: технологии и обучение** *http://risk-net.ru*
5. **Информационный сайт «Эвакуация при пожаре»**
6. http://www.fireevacuation.ru/pravila-povedeniya.php
7. http://www.alleng.ru/edu/saf3.htm
8. http://www.job-portal.ru/doc/view_439.html
9. http://artpb.ru/stats/stat7.html
10. http://www.tehbez.ru/
11. http://www.metod – kopilka.ru/page –1 –2 –2.html
12. http://promeco.h1.ru/lek/bgd 12.shtml

## 8. Оборудование и технические средства обучения

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в

учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

## 9. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

---

Кафедра иностранных языков

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Иностранный язык»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

**Грозный, 2021**

1. **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Универсальные | Коммуникативная | **УК-4:** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках |

**2. Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| **УК-4:** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках | УК-4.1: Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного языка; способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь<br><br>УК-4.2: Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами<br><br>УК-4.3: Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой | **Знать:**базовые правила грамматики (на уровне морфологии и синтаксиса); базовые нормы употребления лексики и фонетики; требования к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний с учетом специфики иноязычной культуры; лексический минимум общего и профессионального характера для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, основные способы работы над языковым и речевым материалом.<br>**Уметь:** воспринимать на слух и интерпретировать основное содержание несложных текстов бытового, страноведческого и профессионального характера; использовать основные приемы перевода текстов для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.<br><br>**Владеть:** понятийным аппаратом базовойграмматики, нормами употребления лексики и фонетики для их использования в разговорно-бытовой и профессиональной речи; навыкамисопоставления коммуникации в устной и письменной формах на русском и немецком языках для решения задач межличностного и межкультурного |

| | | |
|---|---|---|
| | информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках | взаимодействия. |

### *3.* Объем дисциплины

| *Виды учебной работы* | *Формы обучения* | | |
|---|---|---|---|
| | ***Очная*** | ***Очно-заочная*** | ***Заочная*** |
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | 10/360 | | 10/360 |
| **Контактная работа**: | 134 | | 34 |
| Занятия лекционного типа | | | |
| Занятия семинарского типа | 134 | | 34 |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / экзамен* | 36 | | 13 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 190 | | 313 |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | | | |

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

4.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1. Очная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | Вводный курс | - | - | 32 | - | - | - | 46 |
| 2. | Морфология | - | - | 32 | - | - | - | 48 |
| 3. | Синтаксис | - | - | 34 | - | - | - | 48 |
| 4. | Лексические разговорные и профессиональные темы. | - | - | 36 | - | - | - | 48 |
| 5. | **Итого** | | | 134 | | | | 190 |

**4.1.1.Практические занятия.**

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| | **Iсеместр** | | | 34 | | | | 74 |
| 1-1<br>1-2 | Алфавит. Правила чтения. Гласные и согласные звуки. Буквосочетания. Дифтонги. | | | 4 | | | | 4 |
| 1-3<br>1-4 | Чтение согласных. Ударение. Интонация. Лексическая тема: «ErsteKontakte». Контрольно – тренировочные упражнения | | | 4 | | | | 8 |
| 2-5<br>2-6 | Артикль. Неопределенный и определенный артикли. Склонение артиклей. Числительные (количественные, порядковые). Контрольно – тренировочные упражнения | | | 4 | | | | 6 |
| 2-7<br>3-8 | Имя существительное. Образование множественного числа. Падеж имен существительных. Притяжательные местоимения.Лексическая тема: «Поговорим по немецки». | | | 4 | | | | 8 |
| 2-9<br>2-10 | Глагол. Спряжение глаголов. Präsens слабых глаголов. Контрольно – тренировочные упражнения | | | 4 | | | | 8 |
| 2-11<br>2-12 | Präsens сильных и неправильных глаголов. | | | 4 | | | | 8 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Контрольно - тренировочные упражнения. | | | | | | | |
| 4-13 | Текст: «MeineFreunde». Развитие диалогической речи. Работа с текстом. | | | 2 | | | | 8 |
| 3-14<br>3-15 | Предложение. Порядок слов в немецком повествовательном предложении. Лексическаятема: «IchundmeineFamilie». Развитие диалогической речи. Работа с текстом. | | | 4 | | | | 8 |
| 4-16 | Лексическаятема: «Herzlichwillkommen». Развитие диалогической речи. Работа с текстом. | | | 2 | | | | 8 |
| 2-17 | Степени сравнения прилагательных и наречий. Контрольно – тренировочные упражнения | | | 2 | | | | 8 |
| | Зачет | | | | | | | |
| | **II семестр** | | | 34 | | | | 38 |
| 4-1<br>4-2 | Лексическаятема: «WirlernenDeutsch».Развитие диалогической речи. Работа с текстом. | | | 4 | | | | 8 |
| 2-3 | Образование форм повелительного наклонения. Контрольно – тренировочные упражнения | | | 2 | | | | 2 |
| 4-4<br>4-5 | Лексическаятема: «Zu Besuch einladen».Развитие диалогической речи. Работа с текстом. | | | 4 | | | | 6 |
| 2-6 | Präteritum. Спряжение слабых глаголов в Präteritum. Лексико – грамматические упражнения | | | 2 | | | | 2 |
| 4-7 | Лексическая | | | 4 | | | | 6 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4-8 | тема:«Goethe».Развитие диалогической речи. Работа с текстом. | | | | | | | |
| 2-9<br>2-10 | Спряжение сильных глаголов в Präteritum. Лексико – грамматические упражнения | | | 4 | | | | 2 |
| 4-11<br>4-12 | Новая лексика: «EineReise» | | | 4 | | | | 6 |
| 4-13<br>4-14 | Лексическаятема: «Vom Erlernen der Deutschen Sprachen» | | | 4 | | | | 2 |
| 3-15 | Модальные глаголы. Спряжение модальных глаголов. Лексико – грамматические упражнения | | | 2 | | | | 2 |
| 4-16<br>4-17 | Лексическаятема: «Die deutsche Sprache» | | | 4 | | | | 2 |
| | **III-семестр** | | | 34 | | | | 38 |
| 3-1<br>4-2 | Безличное местоимение es/ Безличные предложения. Лексическая тема: «Sprachprobleme». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 4 |
| 4-3<br>4-4 | Лексическая тема: «Studium». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 4 |
| 4-5<br>4-6 | Лексическая тема: «UnsereHochschule». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 4 |
| 3-7<br>4-8 | Неопределенно-личные предложения. Лексико – грамматические упражнения. Новая лексика: «Lichtenstein» | | | 4 | | | | 6 |
| 4-9<br>4-10 | Лексическая тема: «Berlin» | | | 4 | | | | 6 |
| 4-11<br>4-12 | Текст: Страна изучаемого языка | | | 4 | | | | 4 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3-13 | Сложносочиненные предложения. Сложноподчиненные предложения. Лексико – грамматические упражнения | | | 2 | | | | 2 |
| 4-14<br>4-15 | Текст:«Die Probleme im Servis»I | | | 4 | | | | 4 |
| 4-16<br>4-17 | Лексическая тема: «BerühmteDeutsche» | | | 4 | | | | 4 |
| | **IV-семестр** | | | 32 | | | | 40 |
| 2-1<br>4-2 | Употребление Perfekt со вспомогательным глаголом **sein.** Употребление Perfekt со вспомогательным глаголом**haben.** Текст «Österreich » | | | 4 | | | | 6 |
| 4-3<br>4-4 | Новаялексика. Текст:«Die geographische Lage Deutschlands». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 4 |
| 4-5<br>4-6 | Лексическаятема: «Die deutschen Bundesländer». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 4 |
| 2-7<br>4-8 | Причастные обороты. Plusquamperfekt. Схема образования Plusquamperfekt. Текст «ImHotel». Лексико – грамматические упражнения | | | 4 | | | | 6 |
| 4-9<br>4-10 | Лексическая тема: «DaspolitischeSystemDeutschlands».Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 6 |
| 3-11<br>4-12 | Придаточные предложения. Контрольно-тренировочные упражнения. Текст «Potsdam».Развитие диалогической речи. | | | 4 | | | | 6 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2-13<br>4-14 | Образование и употребление пассивного залога. Лексическаятема «Die Probleme im Servis». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 4 |
| 4-15<br>3-16 | Лексическаятема: «Tourismus in Russland». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 4 |

4.1.2. Очно-заочная форма обучения

4.1.3. Заочная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | Вводный курс | - | - | 8 | - | - | - | 76 |
| 2. | Морфология | - | - | 8 | - | - | - | 79 |
| 3. | Синтаксис | - | - | 6 | - | - | - | 79 |
| 4. | Лексические разговорные и профессиональные темы. | - | - | 12 | - | - | - | 79 |
| 5. | **Итого** | | | 34 | | | | 313 |

4.2. Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

4.2.1. Содержание лекционного курса

Не предусмотрено

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| 1. | | |
| 2. | | |
| 3. | | |
| 4. | | |
| 5. | | |

4.2.2. Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | *Содержание практического занятия* |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Вводно-фонетический курс | Немецкий алфавит<br>Транскрипция<br>Правила чтения<br>Гласные и согласные звуки<br>Буквосочетания. Дифтонги Чтение согласных<br>Ударение<br>Интонация |
| 2. | Морфология | 1. Артикль<br>Определенный, неопределенный<br>2.Имя существительное<br>Мн. число<br>Падеж существительного<br>3.Имя прилагательное<br>Степени сравнения прилагательных<br>4.Имя числительное<br>Порядковые<br>Количественные<br>Даты<br>Часы<br>5.Местоимения<br>Личные местоимения<br>Притяжательные местоимения<br>Указательные местоимения<br>6.Глагол. Возвратные глаголы<br>7.Временные формы глагола<br>Präsens, Futurum, Präteritum, Perfekt, Piusquamperfekt<br>Активный залог<br>8.Пассивный залог<br>9.Личные формы глагола<br>10.Модальные глаголы<br>11. Предлоги |
| 3. | Синтаксис | 1.Предложение<br>Повествовательные<br>Отрицательные<br>Вопросительные предложения<br>2.Порядок слов<br>3.Сложносочиненные предложения<br>4.Сложноподчиненные предложения<br>5.Вопросительные предложения<br>6.Инфинитивный оборот<br>7.Безличные предложения<br>8.Придаточные предложения |
| 4. | Лексические разговорные и профессиональные темы | «Ich und meine Familie»<br>«Unsere Hochschule»<br>«Berlin»<br>«Berühmte Deutsche»<br>«Studium»<br>«Goethe»<br>«Die deutsche Sprache»<br>«BRD»<br>«Vom Erlernen der deutschen Sprache»<br>«Sprachprobleme» |

| | | |
|---|---|---|
| | | «Die geographische Lage Deutschlands»<br>«Die deutschen Bundesländer»<br>«Die Probleme im Service»<br>«Tourismus in Russland»<br>«Das politische System Deutschlands»<br>«Die Probleme im Service» |
| 5. | | |

**4.3.3. Практические занятия.**

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| | **Iсеместр** | | | 4 | | | | 32 |
| 1-1<br>1-2 | Алфавит. Правила чтения. Гласные и согласные звуки. Буквосочетания. Дифтонги. Чтение согласных. Ударение. Интонация. Лексическая тема: «ErsteKontakte». | | | 2 | | | | 6 |
| 1-3<br>1-4 | Артикль. Неопределенный и определенный артикли. Склонение артиклей. Числительные (количественные, порядковые). Имя существительное. Образование множественного числа. Падеж имен существительных. Притяжательные местоимения.Лексическая тема: «Поговорим по немецки». | | | 2 | | | | 8 |
| 2-5<br>2-6 | Глагол. Спряжение глаголов. Präsens слабых глаголов. | | | | | | | 6 |
| 2-7<br>2-8 | Präsens сильных и неправильных глаголов. Контрольно - тренировочные | | | | | | | 4 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | упражнения. | | | | | | | |
| 4-9 | Текст: «MeineFreunde» | | | | | | | 4 |
| 3-10<br>3-11 | Предложение. Порядок слов в немецком повествовательном предложении. Лексическаятема: «Ich und meine Familie». | | | | | | | 4 |
| | Зачет | | | | | | | |
| | **II семестр** | | | 6 | | | | 64 |
| 4-1<br>4-2 | Лексическаятема: «Wir lernen Deutsch» | | | 2 | | | | 8 |
| 2-3 | Образование форм повелительного наклонения. Контрольно – тренировочные упражнения | | | 2 | | | | 6 |
| 4-4<br>4-5 | Лексическаятема: «Zu Besuch einladen» | | | 6 | | | | 10 |
| 2-6 | Präteritum. Спряжение слабых глаголов в Präteritum. Лексическая тема :«Goethe» | | | | | | | 10 |
| 2-7<br>2-8 | Спряжение сильных глаголов в Präteritum. | | | | | | | 10 |
| 4-9<br>4-10 | Новая лексика: «EineReise» | | | | | | | 10 |
| 4-11<br>4-12 | Лексическаятема: «Vom Erlernen der Deutschen Sprachen» | | | | | | | 10 |
| | **III-семестр** | | | 4 | | | | 32 |
| 3-1<br>4-2 | Безличное местоимение es/ Безличные предложения. Лексическая тема: «Sprachprobleme». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 6 |
| 4-3<br>4-4 | Лексическая тема: «Studium». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 6 |
| 4-5<br>4-6 | Лексическая тема: «UnsereHochschule». Развитие диалогической речи | | | 4 | | | | 4 |
| 3-7<br>4-8 | Неопределенно-личные предложения. Новая лексика: «Lichtenstein» | | | 4 | | | | 4 |
| 4-9<br>4-10 | Лексическая тема: «Berlin» | | | 4 | | | | 4 |
| 4-11 | Текст: Страна изучаемого | | | 4 | | | | 4 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4-12 | языка. Сложносочиненные предложения. | | | | | | | |
| 4-13<br>4-14 | Текст:«Die Probleme im Servis»I | | | 4 | | | | 4 |
| | **IV-семестр** | | | 6 | | | | 66 |
| 2-1<br>4-2 | Употребление Perfekt со вспомогательным глаголом **sein.** Употребление Perfekt со вспомогательным глаголом**haben.** Текст «Österreich » | | | 2 | | | | 16 |
| 4-3<br>4-4 | Новаялексика. Текст:«Die geographische Lage Deutschlands». Развитие диалогической речи | | | 2 | | | | 10 |
| 4-5<br>4-6 | Лексическаятема: «Die deutschen Bundesländer». Развитие диалогической речи | | | 2 | | | | 8 |
| 2-7<br>4-8 | Причастные обороты. Plusquamperfekt. Схема образования Plusquamperfekt. Текст «ImHotel» | | | | | | | 8 |
| 4-9<br>4-10 | Лексическаятема: «DaspolitischeSystemDeutschlands».Развитие диалогической речи | | | | | | | 8 |
| 3-11<br>4-12 | Придаточные предложения. Контрольно- тренировочные упражнения. Текст «Potsdam» | | | | | | | 8 |
| 2-13<br>4-14 | Образование и употребление пассивного залога. Лексическаятема «Die Probleme im Servis». Развитие диалогической речи | | | | | | | 8 |
| | Экзамен | | | | | | | |

## 5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Вводный курс | Устный опрос |

| | | |
|---|---|---|
| 2. | Морфология | Устный опрос<br>Тестирование |
| 3. | Синтаксис | Тестирование |
| 4. | Лексические разговорные и профессиональные темы. | Устный опрос<br>Тестирование |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

**Примерныетестовыезадания:**

1. Setzen Sie eine richtige Variante des schwachen oder des starken Verbs ein
1.In einem Dorf _____ einmal zwei Männer.
a-leben, b-lebte, c-lebten, d-lebt
2.Der eine _____ reich und der andere _____ arm.
a-war, war, b-wäre, wäre-hatte, wäre-wurde, wurde
3.Der reiche Mann _____ alles. Der arme jedoch _____ nur eine einzige Ganz.
a-habte, habte, b-hat, hat, c-war, hatte, d-hatte, hatte
4.Eines Tages _____ dieser arme Mann kein Essen mehr für seine Kinder und _____ weder ein noch aus.
a-findet, weiss, b-fand, wusste, c-findete, wusste,
d-findete, weißte
5.Er _____ lange nach, was wohl zu tun sei.
a-denkt, b-denkte, c-dach, d-dachte
6.Schliesslich _____ er einen Entschluss.
a-traf, b-trieft, c-trefft, d-trafte
7.Er _____ zu seiner Frau: „Wir müssen die Gans braten!“
a-sagt, b-sagte, c-sag, d-sieg
8.Also _____ die Frau die Gans und _____ den Tisch.
a-bratet, deckte, b-briet, dachte, c-briet, deckte,
d-brachte, deckte
9.Aber sie _____ kein Brot. Der Mann _____: „Wie können wir ohne Brot essen? Ich werde die Gans dem Reichen bringen und ihn um Brot bitten.“
a-habten, sagte, b-habt, sieg, c-hatten, sagte
d-hatten, siegten
10.So _____ der Mann zum Reichen und _____: „Ich bringe dir eine Gans. Bitte, nimm dieses Geschenk und gib mir Brot. Ich habe kein Essen mehr für meine Kinder.“

**Вопросы для устного опроса**

**Раздел дисциплины:** Вводно-фонетический курс.
**Вопросы:**

1. Немецкий алфавит.
2. Правила чтения.
3. Гласные и согласные звуки
4. Чтение согласных.
5. Ударение.
6. Интонация.

**Раздел дисциплины:** Морфология.
**Вопросы:**

1. Артикль. Определенный, неопределенный.
2. Имя существительное.
3. Мн. число. Падеж существительного.

4. Имя прилагательное.
5. Степени сравнения прилагательных.
6. Имя числительное. Порядковые. Количественные.
7. Даты. Часы.
8. Местоимения. Личные.
9. Неопределенные местоимения Указательные местоимения.
10. Предлоги.
11. Глагол.
12. Видовременные формы глагола
13. Präsens.
14. Präteritum.
15. Perfekt;Plusquamperfekt.
16. Futurum.

**Раздел дисциплины:** Синтаксис.

**Вопросы:**

1. Предложение. Повествовательные. Отрицательные.
2. Вопросительные.
3. Порядок слов.
4. Сложносочиненные предложения.
5. Сложноподчиненные. предложения.
6. Оборот um … zu + Infinitiv.
7. Безличные предложения.
8. Придаточные предложения.

**Раздел дисциплины:** Лексические разговорные и профессиональные темы.

**Вопросы:**

1. Ich und meine Familie
2.Unsere Hochschule
3. Berlin
4. Goethe
5. DiedeutscheSprache

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает

несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## 6. Перечень учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины (модуля)


1. Беляева И.В. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации. Комплексные учебные задания [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.В. Беляева, Е.Ю. Нестеренко, Т.И. Сорогина. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2015. — 132 c. — 978-5-7996-1436-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/65930.html
2. Носков С.А. Самоучитель нем.яз. Минск, 2014г. -400 с. (Библиотечный фонд Чеченского государственного университета)
3. Ярцев В.В. Немецкий для Вас. Книга 1. Учебное пособие 8-е. -М.: Московский Лицей, 2003. -512 с.
4. Немецко-русский словарь М., 2014г. (20000 слов)


## 7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

www.deutschenachrichtung.de
www.everythinesl.net/lessons/light festivals.php
www.webtvhub.com/category/genre/travel
www.lingvo.ru электронный словарь Abby Lingvo
www.iprbookshop.ru/30113.html
www.multitran.ru электронный словарь Multitran.

## 8. Состав программного обеспечения

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org) Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант

студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y Academic Edition Enterprise;

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Nose 1 year Education License, договор № 15573/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

OS Windows № 15576/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

MS Office № 15576/РНД 2933 от 27.12.2016г.Соглашение OVS (Open value subscription) КодсоглашенияV8985616;

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса 700 (Номер лицензионного документа: 658/2018 от 24.04.2018);

WINHOME 10 RUS OLP NL Acdmc legalization Get Genuine (договорот 10.08.2017 г.);

WINEDU RUS UpgrdSapk OLP NL Acdmc (договорот 10.08.2017 г.);

CoreCAL SNGL LicSAPk OLP NL Acdmc UsrCAL (договорот 10.08.2017 г.);

WinSvrStd RUS LicSAPk OLP NL Acdmc 2 Proc (договорот 10.08.2017 г.)

## 9. Оборудование и технические средства обучения

Интерактивная доска, компьютер, проектор для проведения практических занятий, электронная библиотека курса, ссылки на Интернет-ресурсы и др.

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-45, 1-47, 1-48, 1-52, 1-50, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Введение в специальность».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Стандартизация и сертификация услуг»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

Грозный, 2021

1. **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| **Группа компетенций** | **Категория компетенций** | **Код** |
|---|---|---|
| Общепрофессиональные | | ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |

2. **Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1:использует методы контроля выполнения стандартов качества | Знать: нормативно-правовую базу стандартизации и сертификации;<br>Уметь: реализовывать на практике знания о требованиях стандартов<br>Владеть: навыками разработки технологических документов в соответствии с требованиями стандартов |
| ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.2: применяет различные методы оценки качества услуг | Знать: систему стандартов менеджмента качества и их значение в повышении качества услуг;<br>Уметь: оформлять документы в соответствии с требованиями стандартов<br>Владеть: навыками обслуживания потребителей в соответствии с требованиями стандартов |
| ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество | ОПК-3.3: использует инструменты управления качеством в профессиональной деятельности | Знать: современные тенденции развития стандартизации и сертификации услуг;<br>Уметь: использовать стандарты и другую нормативную документацию, регламентирующую деятельность |

| | | |
|---|---|---|
| процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | | предприятий сервиса;<br>Владеть: навыками подготовки пакета документов для сертификации услуг |

### 3. Объем дисциплины

| *Виды учебной работы* | | *Формы обучения* | | |
|---|---|---|---|---|
| | | ***Очная*** | ***Очно-заочная*** | ***Заочная*** |
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | | 4/144 | | 4/144 |
| **Контактная работа**: | | | | |
| | Занятия лекционного типа | 16 | | 4 |
| | Занятия семинарского типа | 16 | | 4 |
| | Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / экзамен* | | | |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | | 74 | | 125 |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | | | | |

* - нужное выделить жирным курсивом

Примечания:

1. зачет и зачет с оценкой по очной форме обучения проводится в рамках занятий семинарского типа. В учебном плане часы не выделены.
2.

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

4.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1. Очная форма обучения

| **№ п/п** | **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Контактная работа** | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | Введение в курс «Стандартизация и сертификация услуг». | 2 | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | /Лек/ | | | | | | | |
| 2. | Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя услуг. /Пр/ | | | 2 | | | | |
| 3. | Управление системой стандартизации в России на современном этапе /СР/ | | | | | | | 10 |
| 4. | Понятие стандартизации как вида деятельности и ее сущность/Лек/ | 2 | | | | | | |
| 5. | Система технического регулирования в РФ /Пр/ | | | 2 | | | | |
| 6. | Международное сотрудничество в области стандартизации и подтверждения соответствия./Ср/ | | | | | | | 10 |
| 7. | Категории и виды нормативных документов по стандартизации /Лек/ | 2 | | | | | | |
| 8. | Изучение содержания и практических аспектов применения стандартов различных видов Пр/ | | 2 | | | | | |
| 9. | Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества услуг./СР/ | | | | | | | 10 |
| 10. | Методы стандартизации /Лек/ | 2 | | | | | | |
| 11. | Обеспечение единства измерений в Российской Федерации./Пр/ | | 2 | | | | | |
| 12. | Межгосударственные стандарты /Ср/ | | | | | | | 8 |
| 13. | Стандартизация и классификация туристских услуг и средств размещения /Лек | 2 | | | | | | |
| 14. | База стандартов в индустрии туризма. Современные тенденции развития стандартизации/Пр/ | | 2 | | | | | |
| 15. | Подтверждение соответствия в системе технического регулирования./Лек/ | 2 | | | | | | |
| 16. | Стандартизация в туристской индустрии /СР/ | | | | | | | 8 |
| 17. | Добровольная сертификация туристских услуг./Пр/ | | 2 | | | | | |
| 18. | Документационное обеспечение | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | процедуры сертификации /СР/ | | | | | | | |
| 19. | Сертификация средств размещения /Лек/ | 2 | | | | | | |
| 20. | Классификация гостиниц и мотелей в РФ. /Пр/ | | 2 | | | | | |
| 21. | Технические требования к средствам размещения /СР/ | | | | | | | 8 |
| 22. | Закон о защите прав потребителей как законодательная основа подтверждения соответствия./Лек/ | 2 | | | | | | |
| 23. | Практические аспекты применения положений Закона о защите прав потребителей /Пр/ | | 2 | | | | | |
| 24. | Сертификация систем менеджмента качества (СМК) /СР/ | | | | | | | 10 |
| | Итого | 16 | 16 | | | | | 74 |

4.1.2. Очно-заочная форма обучения

| **№ п/п** | **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Контактная работа** | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | | | | | | | | |
| 2. | | | | | | | | |
| 3. | | | | | | | | |
| 4. | | | | | | | | |
| 5. | | | | | | | | |

4.1.3. Заочная форма обучения

| **№ п/п** | **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Контактная работа** | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные заняти* | *Практические заняти* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | *я* | *я* | | | | |
| 1. | Введение в курс «Стандартизация и сертификация услуг». /Лек/ | 2 | | | | | | |
| 2. | Государственная политика в области обеспечения безопасности потребителя услуг. /Ср/ | | | | | | | 8 |
| 3. | Управление системой стандартизации в России на современном этапе /СР/ | | | | | | | 10 |
| 4. | Понятие стандартизации как вида деятельности и ее сущность/Лек/ | | | | | | | 10 |
| 5. | Система технического регулирования в РФ /Пр/ | | | 2 | | | | |
| 6. | Международное сотрудничество в области стандартизации и подтверждения соответствия./Ср/ | | | | | | | 10 |
| 7. | Категории и виды нормативных документов по стандартизации./Ср/ | | | | | | | 8 |
| 8. | Изучение содержания и практических аспектов применения стандартов различных видов Пр/ | | | | | | | 6 |
| 9. | Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества услуг./СР/ | | | | | | | 8 |
| 10. | Методы стандартизации /Лек/ | 2 | | | | | | |
| 11. | Обеспечение единства измерений в Российской Федерации./Пр/ | | | | | | | 4 |
| 12. | Межгосударственные стандарты /Ср/ | | | | | | | 8 |
| 13. | Стандартизация и классификация туристских услуг и средств размещения /Пр/ | | 2 | | | | | |
| 14. | База стандартов в индустрии туризма. Современные тенденции развития стандартизации/Ср/ | | | | | | | 8 |
| 15. | Подтверждение соответствия в системе технического регулирования./Ср/ | | | | | | | 4 |
| 16. | Стандартизация в туристской | | | | | | | 4 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | индустрии /СР/ | | | | | | | |
| 17. | Добровольная сертификация туристских услуг./Ср/ | | | | | | | 4 |
| 18. | Документационное обеспечение процедуры сертификации /СР/ | | | | | | | 8 |
| 19. | Сертификация средств размещения /Лек/ | | | | | | | 4 |
| 20. | Классификация гостиниц и мотелей в РФ. /Пр/ | | | | | | | 2 |
| 21. | Технические требования к средствам размещения /СР/ | | | | | | | 8 |
| 22. | Закон о защите прав потребителей как законодательная основа подтверждения соответствия./СР/ | | | | | | | 8 |
| 23. | Сертификация систем менеджмента качества (СМК) /СР/ | | | | | | | 4 |
| | Итого | 4 | 4 | | | | | 125 |

4.2.Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

4.2.1. Содержание лекционного курса

Заочное отделение

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| 1. | Введение в курс «Стандартизация и сертификация услуг». | Предмет, цель и задачи курса. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества. Понятие технического регулирования. |
| 2. | Методы стандартизации | Понятие совместимости и взаимозаменяемости. Сущность основных методов стандартизации: упорядочение объектов стандартизации как универсальный метод стандартизации и его составляющие: систематизация, селекция, симплификация, типизация и оптимизация; параметрическая стандартизация; унификация продукции; агрегатирование; комплексная стандартизация; опережающая стандартизация. |

4.2.2. Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | *Содержание практического занятия* |
|---|---|---|
| 1. | Система технического регулирования в РФ /Пр/ | Закон РФ «О техническом регулировании», Цели, принципы и задачи технического регулирования. Обеспечение качества услуг как основная цель стандартизации и сертификации в сфере сервиса. Основные элементы технического регулирования. |
| 2. | Стандартизация и классификация туристских услуг и | Классификация услуг: международный и отечественный опыт. Стандартизация туристских услуг в РФ. Классификация и стандартизация услуг |

| | | |
|---|---|---|
| | средств размещения /Пр/ | средств размещения: современные подходы. Система классификации гостиниц в странах мира. Система классификации гостиниц в РФ. |

## 5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | | |
| 2. | | |
| 3. | | |
| 4. | | |
| 5. | | |

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

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

***Темы рефератов:***

1. Исторические основы развития стандартизации и сертификации.
2. Сертификация, её роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях.
3. Федеральное законодательство: Законы РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», «О техническом регулировании», «О защите прав потребителей», «Об информации, информатизации и защите информации», «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и др.
4. Понятие, функции и принципы стандартизации.
5. Безопасность личности, общества и государства как основа стандартизации.
6. Правила и порядок разработки, утверждение национальных стандартов и стандартов организаций.
7. Методы стандартизации.
8. Основные требования к туристским услугам в соответствии с разработанными государственными стандартами.
9. Стандарты на туристский продукт - основа сертификации.
10. Понятие качества, качества услуги.
11. Право потребителя на качественную и безопасную услугу.
12. Право потребителей на информацию об услугах и их исполнителях.
13. Основные понятия и определения в области сертификации.
14. Развитие сертификации.
15. Принципы и формы подтверждения соответствия.

16. Правила сертификации туристских и гостиничных услуг: общие положения, требования к нормативным документам, порядок проведения, инспекционный контроль, приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия.

17. Схемы и системы сертификации.

18. Совершенствование систем качества.

19. Цели, задачи и объекты лицензирования.

20. Лицензирующие органы, порядок выдачи и оплата лицензии.

### 5.2 Промежуточная аттестация 2 семестр – экзамен

**Вопросы к экзамену**

1. Стандартизация: цели, принципы, функции и задачи, методы.
2. Нормативное регулирование стандартизации в РФ.
3. Органы и службы стандартизации в России.
4. Техническое регулирование и технические регламенты в сфере туристических услуг: структура, порядок разработки, применение регламентов.
5. Государственная (национальная) система стандартизации Российской Федерации (ГСС РФ).
6. Состав и назначение стандартов ГСС РФ
7. Межгосударственная система стандартизации. Международная и региональная стандартизация.
8. Национальные стандарты.
9. Международная организация по стандартизации (ИСО)
10. Стандарты качества продукции.
11. Стандартизация услуг.
12. Социально-экономические функции и эффективность сертификации
13. История сертификации.
14. Сертификация как процедура подтверждения соответствия.
15. Законодательная и нормативная база сертификации.
16. Законодательная база сертификации услуг.
17. Назначение и отличительные особенности добровольной сертификации.
18. Организация и проведение добровольной сертификации.
19. Участники добровольной сертификации.
20. Обязательная и добровольная сертификация: цели, задачи, порядок подтверждения.
21. Участники обязательной сертификации.
22. Порядок сертификации туристического продукта.
23. Понятие и классификация услуг.
24. Сертификация услуг.
25. Сертификация систем менеджмента качества: правила и порядок проведения.
26. Сфера применения Федерального закона РФ «О техническом регулировании»
27. Основные инструменты технического регулирования
28. Методы стандартизации
29. Определение систематизации
30. Определение селекции, симплификации, типизации?
31. Характеристика параметрической стандартизации
32. Что такое основные параметры?
33. Как составлена система предпочтительных чисел?
34. Определения понятий: унификация, агрегатирование, комплексная стандартизация.

35. Что такое технический регламент?
36. Цели принятия технических регламентов
37. Содержание технических регламентов
38. Применение технических регламентов
39. Виды технических регламентов
40. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены технических регламентов.
41. Система сертификации и схемы сертификации
42. Цели подтверждения соответствия
43. Основные принципы, методы и формы подтверждения соответствия
44. Случаи добровольного подтверждения соответствия
45. Случаи обязательного подтверждения соответствия
46. Цель декларирования соответствия
47. Случаи применения обязательной сертификации
48. Организация обязательной сертификации
49. Случаи применения знаков соответствия
50. Права и обязанности заявителя в области обязательного подтверждения соответствия
51. Порядок аккредитации органов по сертификации
52. Порядок сертификации средств измерения
53. Порядок сертификации во Франции, Германии
54. Порядок сертификации США и Японии

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Реферат**

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

− монографии, учебники, справочники и т.п.;

− научные статьи, материалы из периодической печати;

− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26 февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008

«Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания*:

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**6.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины (модуля)**


3. Мухамеджанова О.Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс]: лабораторный практикум / О.Г. Мухамеджанова, А.С. Ермаков. — Электрон. текстовые данные. — М.: Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018. — 93 c. — 978-5-7264-1834-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/76893.html
4. Ополченов И.И. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс] : учебник / И.И. Ополченов. — Электрон. текстовые данные. — М.: Советский спорт, 2008. — 248 c. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/40798.html
5. Стандартизация, сертификация, лицензирование [Электронный ресурс] : сборник нормативных актов и документов / . – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 430 c. – 978-5-905916-06-9. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30221.html
6. Субанова Н.В. Лицензирование предпринимательской деятельности. Правовое регулирование, ответственность, контроль [Электронный ресурс]: монография / Н.В. Субанова. – Электрон. текстовые данные. – М. : Статут, 2011. – 352 c. – 978-5-8354-0791-0. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/29390.htm
7. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело : учеб. пособие для студ. учрежд. высш. проф. образования. — М. : Издательский центр «Академия», 2013.
8. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 144 c. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57115.html
9. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс] : практическое пособие / М.В. Кобяк. – Электрон. текстовые данные. – СПб. : Интермедия, 2014. – 290 c. – 978-5-4383-0029-8. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30214.html
10. Цопкало Л.А. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.А. Цопкало, Л.Н. Рождественская. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2013. — 230 c. — 978-5-7782-2325-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/47692.html


**6.1.Периодические издания**

1. Электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии www.ratanews.ru
2. Журнал «Праздник» http://www.prazdnikmedia.ru/

**7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/
Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

## *8.* Состав программного обеспечения

ОС Windows7 Professional Соглашение OPEN 93592430ZZE1605 Лицензия 63588548 (бессрочно);

MS Office Standard 2010 Russian Соглашение OPEN 93592432ZZE1605 Лицензия 63588550 (бессрочно);

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный, № лицензии 2304-000451-57227148.

## 9. Оборудование и технические средства обучения

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-04, 1-07, 1-11, 1-06, 1-09, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Стандартизация и сертификация услуг».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Управление персоналом предприятий индустрии гостеприимства»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | Очная |

Грозный, 2021

Горностаева Ж.В. Рабочая программа учебной дисциплины «Управление персоналом предприятий индустрии гостеприимства» – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени Ахмата Абдулхамидовича Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №5 от 5 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 514, с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

.

© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени Ахмата Абдулхамидовича Кадырова», 2021

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** – получение знаний и навыков по проблемам управления персонала, формирование у студентов теоретических и практических навыков в области кадрового менеджмента и умение управлять персоналом организаций различных форм собственности.

**Задачи дисциплины:**

- знать основы менеджмента в сфере управления персоналом гостиничных предприятий;
- знать основы трудового права и принципы документооборота в сфере планирования и управления персоналом
- знать процедуры, методы контроля и оценки деятельности персонала
- знать основы кадровой политики организации и процессы подбора и найма персонала
- знать квалификационные требования к персоналу сервисных предприятий;
- уметь проводить работу по разработке процедур и методов контроля деятельности персонала с применением различных методов оценки персонала;
- уметь решать типовые задачи по обеспечению предприятия персоналом и находить необходимую информацию для подготовки документальной отчетности о работе персонала организации;
- уметь применять на практике основы трудового права на предприятии;
- владеть навыками организации и координации деятельности персонала гостиничного предприятия;
- владеть способами оценки и методами контроля деятельности персонала;
- владеть технологиями и методами управления персоналом;
- владеть способами обеспечения предприятия персоналом;
- владеть навыками работы с управленческой документацией в сфере планирования и управления персоналом;

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

В процессе освоения дисциплины «Управление персоналом предприятий индустрии гостеприимства» следующая компетенция:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Профессиональные | ПКО | ПКО -3 |

## 2. Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКО-3 Способен | ПКО - 3.1 Применяет методы | ***Знать:*** |

| | | |
|---|---|---|
| организовать контроль работы персонала, соблюдение им стандартов обслуживания | оценки эффективности деятельности персонала службы (отдела)<br>ПКО - 3.2 Использует методы сервис-менеджмента в деятельности службы (отдела)<br>ПКО - 3.3 Владеет методикой контроля исполнения персоналом стандартов обслуживания | - основы менеджмента<br>- основы трудового права<br>- принципы документооборота в сфере планирования и управления персоналом<br>- основы работы в коллективе<br>- процедуры, методы контроля и оценки деятельности персонала<br>- основы кадровой политики организации<br>- основы подбора и найма персонала |
| | | ***Уметь:***<br>- проводить работу по разработке процедур и методов контроля деятельности персонала;<br>- применять методики оценки персонала;<br>- решать типовые задачи по обеспечению предприятия персоналом;<br>- основами работы с управленческой документацией;<br>- находить необходимую информацию для подготовки документальной отчетности о работе персонала организации;<br>- применять на практике основы трудового права на предприятии;<br>- систематизировать информацию для формирования документальной отчетности о работе персонала |
| | | ***Владеть:***<br>- навыками организации и координации деятельности;<br>- способами оценки |

| | | |
|---|---|---|
| | | деятельности персонала;<br>- методами контроля деятельности персонала;<br>- методами управления персоналом;<br>- технологиями управления персоналом;<br>- способами обеспечения предприятия персоналом;<br>- навыками работы с управленческой документацией;<br>- навыками совершенствования документооборота в сфере планирования и управления персоналом;<br>- навыками работы с документацией о движении персонала на предприятии |

## 3. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** |
|---|---|
| | ***очная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **4 /144** |
| **Контактная работа:** | **46** |
| Занятия лекционного типа | 30 |
| Практические занятия | 14 |
| Консультации | 2 |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой /экзамен | экзамен |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | **62** |
| **Контроль** | 36 |

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

**4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы**

*Очная форма обучения*

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1** | **Раздел 1 Персонал предприятия как объект управления** | **14** | | **6** | | | | **30** |
| 1.1 | Управление персоналом в системе менеджмента предприятия | 3 | | | | | | 6 |
| 1.2 | Правовое обеспечение управления персоналом | 3 | | 2 | | | | 8 |
| 1.3 | Кадровая политика и стратегия в управлении персоналом | 4 | | 2 | | | | 8 |
| 1.4 | Планирование кадрового состава предприятия | 4 | | 2 | | | | 8 |
| **2** | **Раздел 2 Специальные разделы управления персоналом предприятия** | **16** | | **8** | | | | **32** |
| 2.1 | Организация набора, отбора и адаптации персонала | 4 | | 2 | | | | 8 |
| 2.2 | Мотивация в системе управления персоналом | 4 | | 2 | | | | 8 |
| 2.3 | Оценка и аттестация персонала | 4 | | 2 | | | | 8 |
| 2.4 | Оценка эффективности системы управления персоналом | 4 | | 2 | | | | 8 |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по разделам

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1** | **Персонал предприятия как объект управления** | |
| 1.1 | Управление персоналом в системе менеджмента предприятия | Понятие о трудовых ресурсах и персонале. Основные характеристики персонала. Показатели численности персонала организации. Теоретические основы управления персоналом. Система управления персоналом |
| 1.2 | Правовое обеспечение управления персоналом | Правовые акты обеспечения управления персоналом.. Международные акты в части регулирования и управления персоналом. Трудовой Кодекс РФ. |
| 1.3 | Кадровая политика и стратегия в управлении персоналом | Виды и типы кадровой политики предприятия. Стратегический подход к управлению персоналом. Стратегия управления знаниями. Стратегия управления организационной культурой. Стратегия организационного развития и управления изменениями. Компетентностный подход в управлении персоналом. |
| 1.4 | Планирование кадрового состава предприятия | Кадровое планирование на предприятии. Определение потребности в персонале. Методы расчета количества работников по категориям. Определения количества руководителей по функциям управления. Управление процессом высвобождения персонала. |
| **2** | **Специальные разделы управления персоналом предприятия** | |
| 2.1 | Организация набора, отбора и адаптации персонала | Источники и методы привлечения персонала. Содержание процессов набора и отбора персонала. Сущность адаптации. Трудовая адаптация и ее виды. Управление адаптацией. Руководитель в системе управления персоналом. Профессиональное обучение и управление карьерой. |
| 2.2 | Мотивация в системе управления персоналом | Основные концептуальные подходы к мотивации персонала. Стимулирование как основа мотивации. Основные правила мотивации, виды и типы мотивов к труду. Системы материального и морального стимулирования. Комплексная система мотивации труда. |

| | | |
|---|---|---|
| 2.3 | Оценка и аттестация персонала | Сущность и принципы оценки персонала. Оценка труда и рабочего места. Методы оценки персонала. Характеристика тестов оценки качеств работника. Комплексная оценка руководителей и специалистов. Сущность и виды аттестации персонала. Организация и методы аттестации. |
| 2.4 | Оценка эффективности системы управления персоналом | Критерии оценки эффективности системы управления персоналом. Методы оценки эффективности системы управления персоналом. Анализ качественного состава персонала. Основные подходы к оценке эффективности и рентабельности труда в организации. |

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

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Управление персоналом в системе менеджмента предприятия | Устный опрос, тест |
| 2. | Правовое обеспечение управления персоналом | Устный опрос, тест, |
| 3. | Кадровая политика и стратегия в управлении персоналом | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 4. | Планирование кадрового состава предприятия | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 5. | Организация набора, отбора и адаптации персонала | Устный опрос, тест. |
| 6. | Мотивация в системе управления персоналом | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 7. | Оценка и аттестация персонала | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 8. | Оценка эффективности системы управления персоналом | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

## Примерные тестовые задания:

1. **Функции управления персоналом должны отражать:**

а) основные закономерности в системе управления персоналом;

б) основные свойства, связи и отношения в системе управления персоналом;

в) отношения, которые складываются между субъектами и объектами в системе управления персоналом.

**2. Процесс управления персоналом — это:**

а) налаживание сотрудничества между работниками;

б) реализация функций управления;

в) обеспечение соблюдения работниками правил внутреннего трудового распорядка.

**3. Определяя круг задач управления персоналом, выделяют такие виды:**

а) основные и дополнительные;

б) первичные и второстепенные;

в) определяющие и производные.

**4. Структура системы управления персоналом — это совокупность:**

а) функциональных подразделений организации;

б) линейных и функциональных подразделений организации;

в) линейных подразделений организации.

**5. Содержание кадровой стратегии управления заключается:**

а) в разработке и реализации предприятием краткосрочной программы развития персонала для победы в конкурентной борьбе с помощью стратегического планирования, структуры, системы и механизмов взаимодействия отдельных звеньев;

б) разработке и реализации предприятием долгосрочной программы развития персонала для победы в конкурентной борьбе с помощью стратегического планирования, структуры, системы и механизмов взаимодействия отдельных звеньев;

в) процессе, который предусматривает ряд основных этапов определенных целеустремленных действий по отбору, расстановке кадров и обеспечению деятельности предприятия.

**6. К составным элементам стратегии управления персоналом не относится:**

а) подбор персонала;

б) оценка квалификации и вознаграждение;

в) развитие персонала;

г) увольнение персонала.

**7. Специалисты — это работники:**

а) которые заняты осуществлением технологического процесса;

б) которые выполняют подготовку и оформление документов, ведут учет и осуществляют контроль, хозяйственное обслуживание;

в) для замещения должностей, для которых в соответствии с квалификационными требованиями необходимо наличие высшего или среднего специального образования.

**8. К линейным руководителям принадлежат:**

а) лица, которые отвечают за определенный функциональный участок работы в системе управления организацией;

б) лица, которые действуют на основе единовластия и отвечают за состояние и развитие организации или ее отдельной (организационно оформленной) части;

в) работники, которые непосредственно не принимают участия в технологическом процессе, но способствуют его осуществлению.

**9. К элементам внешней среды организации принадлежат:**

а) связь с профсоюзами, акционерами, банками, другими кредиторами;

б) участие персонала в прибылях, привлечение его для принятия решений относительно усовершенствования рабочего места;

в) взаимосвязь с государством, местной властью, рынком труда.

**10. Что должны отражать функции управления персоналом:**

а) основные закономерности в системе управления персоналом;

б) основные свойства, связи и отношения в системе управления персоналом;

в) отношения, которые складываются между субъектами управления?

**11. Методы в системе управления персоналом следует понимать как:**

а)осуществление управления персоналом, с помощью которых выполняются функции управления персоналом и обеспечивается реализация его целей;

б) влияние руководителей на подчиненных с целью выполнения определенных заданий;

в) выполнение функций управления персоналом.

**12.Принципы в системе управления персоналом следует понимать как:**

а) исходные положения, с помощью которых решаются вопросы управления персоналом;

б)нормы поведения персонала в процессе выполнения своих функций;

в) правила, исходные положения и нормы поведения, которыми надлежит руководствоваться в процессе управления персоналом.

**13. Под кадровым обеспечением системы управления персоналом понимается:**

а)необходимый количественный и качественный состав работников кадровой службы;

б)обеспечение организации кадрами в соответствии с потребностями;

в)необходимый количественный и качественный состав работников аппарата управления.

**14.Основные методы расчета численности работников организации имеют:**

а) нормативный характер;

б) нормативно-методический характер;

в) характер рекомендаций.

**15.Маркетинг персонала — это:**

а) регулирование деятельности организации в сфере персонала на основе решения комплекса задач планирования, учета и контроля;

б) вид управленческой деятельности, направленный на определение и удовлетворение потребности в персонале. ;

**16.Процесс планирования персонала включает:**

а) оценку имеющихся трудовых ресурсов, оценку будущих потребностей, разработку программы развития трудовых ресурсов;

б)оценку имеющихся трудовых ресурсов, рценку будущих потребностей;

в)планирование имеющихся трудовых ресурсов, планирования будущих потребностей, разработку программы развития трудовых ресурсов.

**17.Набор персонала — это:**

а)целеустремленная деятельность по обеспечению пропорционального и динамического развития персонала, определения его общей и дополнительной потребности в персонале;

б) процесс, сущность которого заключается в сопоставлении требований работодателя с оценкой квалификации претендента на должность;

в)создание в организации необходимого резерва кандидатов на все должности и специальности, из которого отбираются в случае вакансий наиболее подходящие работники.

**18.Лизинг персонала — это:**

а) форма временного привлечения персонала, когда заключается соглашение о привлечении наемных работников другой организации во временное использование;

б)форма набора персонала, когда заключается соглашение о привлечении наемных работников другой организации в постоянное использование;

в) форма привлечения персонала, когда заключается соглашение между структурными подразделениями организации о привлечении работников во временное использование.

**19.Этап отбора кандидатов на должность не включает в себя:**

а) выявление потребности в работниках;

б) анализ заявлений, которые поступили на конкретные рабочие профессии или должности;

в) подготовку к собеседованию;

г) изучение документов;

д) тестирование, оценку кандидатов.

**20. Резюме — это:**

а) индивидуализированная письменная справка о личных качествах претендента на должность, которая выполняется исключительно в произвольной форме;

б) индивидуализированная письменная справка о личных качествах претендента на должность, которая выполняется исключительно в хронологическом порядке от последнего к первому месту работы;

в) индивидуализированная письменная справка о личных качествах претендента на должность, которая выполняется исключительно в хронологическом порядке от первого к последнему месту работы.

**21. Система регламентации деятельности персонала** организации **находит свое отображение в таких документах:**

а) правила внутреннего распорядка, контракты с персоналом;

б) кодекс законов о труде, административный кодекс;

в)приказы и распоряжения по коммерческой деятельности организации.

**22. Контроллинг персонала — это:**

а) процесс обеспечения достижения целей организации в отрасли трудовых ресурсов с помощью оценки и анализа результатов деятельности, оперативного вмешательства в процесс труда и принятия корректирующих действий;

б) система управления процессом достижения цели организации и результатов ее деятельности в отрасли управления персоналом;

в) процесс формирования, развития и оценки деятельности персонала.

**23. Карьера — это:**

а) постоянное движение вверх в пределах организационной иерархии;

б) индивидуально осознанная позиция и поведение, которые связаны с трудовым опытом и деятельностью в течение трудовой жизни человека;

в)стремление достичь вершин на должностной лертнице, преодолевая ступеньку за ступенькой;

г)последовательное изменение стадий развития работника в пределах одной организации.

**24. Повышение квалификации — это:**

а) получение нового специального образования;

б) любая учеба, направленная на развитие и совершенствование знаний, умений и навыков в работе по конкретному виду специальной деятельности;

в) повышение общеобразовательного уровня;

г)учеба в университете для получения второго высшего образования.

**25. Профессиональная учеба персонала — это:**

а) процесс целеустремленного развития у сотрудников специфических профессиональных навыков путем специальных методов учебы;

б) обновление и развитие знаний, умений, необходимых для эффективного выполнения заданий профессиональной деятельности;

в)получение другой рабочей профессии для рабочих или другой специальности для служащих.

**26. Процесс формирования нового коллектива включает такие** стадии;

а) стабилизация, развитие;

б) регуляция, контроль;

в) стратегия, тактика.

**27. Деловая оценка персонала — это:**

а) обеспечение соответствия качественных и количественных характеристик персонала целям организации;

б) содействие удовлетворенности социальных потребностей рабочих;

в) соблюдение психофизиологических энергоемких норм условий труда.

**28. К традиционным методам аттестации персонала принадлежат:**

а) метод «360 градусов», метод экспертных оценок, графологический метод;

б) метод стандартных оценок, сравнительный метод, метод управления с помощью целей;

в) метод компании «Пепси-Кола», метод сокращения штата.

**29. Метод стандартных оценок персонала — это:**

а) метод влияния организации на своих сотрудников с целью максимального использования их потенциала для достижения целей организации;

б) метод, который предусматривает общее определение работником и его руководителем ключевых целей работника на определенный период и подведение итогов выполнения запланированных целей;

в) метод, который предусматривает использование стандартов и нормативов.

**30. Социальное партнерство — это:**

а) система отношений между работодателями и работниками, при которых обеспечивается согласование их важнейших социальнотрудовых интересов;

б) комплекс мероприятий, направленных на обеспечение условий для наиболее эффективной реализации творческого и физического потенциала работника;

в) система работы с персоналом, которая объединяет разные формы деятельности с целью создания ответственного и высокопроизводительного трудового коллектива;

г) стремление сторон к урегулированию трудовых споров с помощью соответствующих методов и процедур.

**31. Кадровые службы организации привлекаются к решению таких ключевых вопросов:**

а) разработка законодательных и нормативных документов по вопросам кадровой работы;

б) выбор сферы деятельности организации;

в) создание неформальных групп в организации, которые влияют на поведение людей во время работы.

**32. Кадровая служба организации — это:**

а) основное линейное подразделение предприятия, которое занимается вопросами управления персоналом;

б) основное функциональное подразделение в аппарате управления, которое занимается вопросами управления персоналом и является инструментом реализации кадровой политики;

в) основное подразделение организации, которое подсчитывает итоги работы ее производственно-хозяйственной деятельности или подразделения.

**33. Структура кадровой службы определяется:**

а) количественно-качественными параметрами функций и поставленных задач;

б) количественно-качественными характеристиками штатных работников организации;

в) размерами организации.

**34. Начальник отдела управления персоналом средней организации должен выполнять такие функции:**

а) ведение архива личных дел и подготовка документов после окончания установленных сроков текущего хранения к сдаче на государственное хранение;

б) обеспечение рационального использования материальных, финансовых и технических средств;

в) складывание установленной кадровой отчетности.

**35. К группе экономических методов управления персоналом принадлежат:**

а) социальное планирование, моральное стимулирование, социальный анализ;

б) издания приказов и распоряжений, разработка должностных инструкций, утверждения административных норм и нормативов;

в) планирование, ценообразование, система налогов, технико-экономический анализ;

г) материальное стимулирование, формирование структуры персонала, психологическое влияние на работников.

**36. Главным показателем эффективности управления персоналом является:**

а) производительность управленческого труда;

б) соотношение расходов на управление персоналом и полученных от этого результатов;

в) деловая активность управленческого персонала.

**37. Цель набора персонала:**

а) создание в организации необходимого резерва кандидатов на все должности и специальности, из которого отбираются, в случае вакансий, наиболее подходящие работники;

б) создание резерва потенциальных кандидатов на все должности на основе определенной потребности в кадрах и будущей их трансформации;

в) отбор числа претендентов на должность такого работника, который сможет достичь желаемого результата.

**38. Показатель «активной» текучести кадров измеряется:**

а) количеством работников, уволенных в связи с недовольством организации их трудом;

б) количеством уволенных работников по инициативе администрации за определенный период;

в) количеством освобожденных работников в связи с их недовольством рабочим местом.

**39. Под кадровым обеспечением системы управления персоналом понимается:**

а) необходимый количественный и качественный состав работников кадровой службы;

б) обеспечение организации кадрами в соответствии с потребностями;

в) необходимый количественный и качественный состав работников аппарата управления.

**40. Предметом управления персоналом являются**:

а) теоретические положения в отрасли менеджмента персонала и опыт конкретных организаций;

б) изучение отношений работников в процессе производства с точки зрения минимального использования их потенциала в условиях функционирования производственных систем;

в) теоретико-методологические и организационно-экономические аспекты воспроизводства персонала организаций и регулирование его трудового поведения.

**41. К основным методам определения потребности в персонале принадлежат:**

а) метод подобия, метод сопутствующих изменений, метод остатков;

б) нормативный метод, метод прогнозов и оценок, балансовый метод;

в) системный анализ, метод моделирования, экспертный метод.

**42. Контроллинг персонала — это:**

а) процесс обеспечения достижения целей организации в части трудовых ресурсов с помощью оценки и анализа результатов деятельности, оперативного вмешательства в

процесс труда и осуществления корректирующих действий;

б) процесс формирования, развития и оценки деятельности персонала;

в) современная концепция управления процессом достижения цели организации и результатов ее деятельности в части управления персоналом.

**43. Квалификация — это:**

а) способность выполнять работы, которые требуют от лица определенной квалификации;

б) набор специалистов разных специальностей и уровня образования, который характеризуется качественными и количественными показателями;

в) способность человека выполнять задания и обязанности соответствующей работы.

**44. Собеседование как метод отбора персонала имеет такую основную цель:**

а) установить заработную плату кандидату;

б) дать возможность оценить соответствие кандидата его будущей работе;

в) познакомиться с кандидатом;

г) оценить особенности характера и темперамент кандидата.

**45. Учеба на рабочем месте не включает следующие методы:**

а) ротацию, делегирование;

б) учебные ситуации, ролевые игры;

в) копирование, наставничество.

**46. Планирование персонала — это:**

а) создание в организации необходимого резерва кандидатов на все должности и специальности, из которого отбираются в случае вакансий наиболее подходящие работники;

б) целеустремленная деятельность по обеспечению пропорционального и динамичного развития персонала, расчет его квалификационной структуры, определение общей и дополнительной потребности персонала в следующем периоде;

в) это процесс, сущность которого заключается в сопоставлении требований, которые имеет работодатель, с оценкой квалификации претендента на должность.

**47. Оформление на рабочее место осуществляется с помощью следующих практических действий:**

а) разработка требований к кандидату в соответствии с трудовыми функциями;

б) составление характеристики нового работника;

в) составление личного дела;

г) ознакомление с условиями и оплатой труда;

д) издание приказа относительно приема на работу.

**48. Главными факторами высвобождения персонала являются:**

а) экономические, социальные, организационные;

б) экономические, технические, организационные;

в) социальные, технические, организационные.

**49. Аутплейсмент — это:**

а) преодоление негативных последствий увольнений и связанных с этим неприятных переживаний; активная поддержка уволенных лиц в повышении их конкурентоспособности на рынке труда и шансов на трудоустройство;

б) запрограммированные действия руководства организации относительно повышения ее эффективности и конкурентоспособности путем формирования процессов труда, средств, организационной структуры и человеческих ресурсов;

в) процесс формирования, развития и оценки деятельности персонала.

**50. Аутсорсинг — это:**

а) преодоление негативных последствий увольнения и связанных с этим неприятных переживаний; активная поддержка уволенных лиц в повышении их конкурентоспособности на рынке труда и шансов на трудоустройство;

б) запрограммированные действия руководства организаций относительно повышения ее эффективности и конкурентоспособности путем формирования процессов труда, средств, организационной структуры и человеческих ресурсов;

в) процесс формирования, развития и оценки деятельности персонала.

**51. Основными критериями оценки персонала являются:**

а) профессиональные; деловые; морально-психологические, интегральные;

б) профессиональные; морально-психологические, интегральные;

в) профессиональные; деловые; морально-психологические.

**52. К функциям управления персоналом относятся:**

а) концептуально-теоретическая, практическая;

б) организационная;

в) стимулирующая;

г) распределяющая;

д) учетно-производственная.

**53. Кадровая политика — это:**

а) совокупность принципов, методов, средств и форм воздействия на интересы, поведение и деятельность работников для достижения целей, которые стоят перед организациями;

б) организация, подбор и расстановка работников;

в) формирование кадрового резерва руководства;

г) мотивация и стимулирование работников;

д) совокупность принципов и форм действия на деятельность работников для достижения целей, которые стоят перед организациями.

**54. Открытая кадровая политика характеризуется:**

а) Недостаточным прогнозированием возникновения кадровых проблем в среднесрочной перспективе деятельности предприятия;

б) не только прогнозирует развитие кризисных ситуаций, но имеет средства для действия на них;

в) организация при наборе кадров обращается к внешним источникам. Любой работник может прийти работать в компанию на любом уровне, как на более низком, так и на более высоком;

г) организация ориентируется на включение нового персонала только из низшего должностного уровня;

д) отсутствием прогноза кадровых потребностей.

**55. Закрытая кадровая политика характеризуется:**

а) недостаточным прогнозированием возникновения кадровых проблем в среднесрочной перспективе деятельности предприятия;

б) не только прогнозированием развития кризисных ситуаций, но и наличием средства для воздействия на них;

в) тем, что организация при наборе кадров обращается к внешним источникам. Любой работник может прийти работать в компанию на любом уровне, как на более низком, так и на более высоком;

г) тем, что организация ориентируется на включение нового персонала только из низшего должностного уровня, а замещение происходит только из числа сотрудников организации;

д) отсутствием прогноза кадровых потребностей.

**56. Кадровое планирование — это:**

а) совокупность принципов, методов, средств и форм действия на интересы, поведение и деятельность работников;

б) процесс обеспечения предприятия кадрами, их эффективное и рациональное использование, а также профессиональное и социальное развитие;

в) непосредственная работа по количественному и качественному комплектованию

организации работниками;

г) разработка кадровой стратегии организации, создания предпосылок для должностного и профессионального роста работников организации;

д) процесс обеспечения потребностей организации персоналом соответствующей квалификации в необходимом количестве и определенном временном периоде.

**57. К недостаткам внутренних источников привлечения персонала относят:**

а) ограничение возможности в подборе персонала;

б) увеличение расходов на привлечение кандидатов;

в) увеличение процесса адаптации сотрудников с возможным ростом конфликтных ситуаций;

г) повышение мотива причастности к организации;

д) сохранение уровня заработной платы по сравнению с требованиями рынка труда.

**58. Преимуществом внешних источников привлечения персонала является:**

а) улучшение социально-психологического климата в коллективе;

б) отсутствие необходимости в длительной адаптации персонала;

в) повышение мотива причастности к организации;

г) то, что сотрудники получают возможность продвигаться по служебной лестнице;

д) удовлетворение потребности в кадрах в плане как качества, так и количества.

**59. Адаптация — это:**

а) практическое знакомство нового работника со своими обязанностями и требованиями, которые предъявляются к нему со стороны организации;

б) процесс приспособления к новой трудовой деятельности на уровне организма работника как единого целого;

в) полное и успешное овладение новой профессией или специальностью, т.е. привыкание, приспособление к содержанию и характеру труда, его организации и условий;

г) процесс налаживания конструктивных отношений с ближайшим социальным окружением в коллективе;

д) процесс ознакомления работника с новой организацией и изменения его поведения в соответствии с требованиями и правилами организационной культуры новой компании.

**60. Полное и успешное овладение новой профессией или специальностью, т.е. привыкание, приспособление к содержанию и характеру труда, его организации и условий — это:**

а) психофизиологическая адаптация;

б) социально-психологическая адаптация;

в) активная адаптация;

г) профессиональная адаптация;

д) пассивная адаптация.

## Вопросы к экзамену:

1. Характеристика трудовых ресурсов
2. В чем различия в применении понятий «персонал», «кадры», «человеческие ресурсы»?
3. Основные характеристики персонала
4. В чем различие между профессией, специальностью, квалификацией?
5. Профессионально-квалификационная структура персонала
6. Управление персоналом как вид деятельности

7. Основные подсистемы управления персоналом
8. Американская модель управления персоналом
9. Японская модель управления персоналом
10. Назовите основные показатели численности персонала.
11. Как определяется плановая численность персонала?
12. Определение и структура международных трудовых стандартов
13. Правовое обеспечение системы управления персоналом на локальном уровне
14. Содержание коллективного договора и требования к его заключению
15. Характеристика целей и задач кадрового планирования
16. Этапы реализации кадрового планирования
17. Методы расчета численности работников
18. Порядок набора персонала
19. Источники привлечения персонала
20. Характеристика адаптации персонала
21. Методы отбора персонала
22. Основные задачи службы управления персоналом
23. Требования к специалисту по управлению персоналом
24. Особенности функционирования коллектива
25. Роль корпоративной культуры в формировании коллектива
26. Оценка персонала в системе управления персоналом
27. Принципы проведения оценки персонала
28. Основные методы оценки персонала
29. Комплексная оценка руководителей и специалистов
30. Аттестация персонала, ее значение и цели
31. Организация и методы аттестации персонала
32. Этапы проведения аттестации персонала
33. Профессиональное обучение на рабочем месте: цели и формы
34. Понятие карьеры и характеристика ее типов
35. План карьеры
36. Причины и факторы высвобождения персонала
37. Особенности увольнения работников
38. Содержание понятия «аутплейсмент»
39. Сущность и назначение оценки результатов и эффективности деятельности работника
40. Оценка эффективности кадровой политики
41. Показатели, определяющие качественный состав персонала
42. Задачи стратегического управления персоналом
43. Взаимосвязь стратегий развития организации и требований, предъявляемых к персоналу
44. Особенности реализации открытой и закрытой кадровой политики
45. Функции и технологии управления знаниями в организации
46. Виды организационной культуры и ее элементы
47. Взаимосвязь понятий «компетенция» и «компетентность»

48. Модель компетенций
49. Формирование кадрового резерва
50.Оплата труда
51. Материальные и нематериальные стимулы труда
52. Виды и типы мотивов к труду
53.Формы стимулирования персонала
54. Трудовой потенциал руководителя
55. Стили управления и руководства
56. Основные функции службы управления персоналом гостиничного предприятия
57.Программы производственной ориентации работников
58. Технологии управления персоналом организации
59. Регламентация труда персонала гостиничных предприятий
60. Технологии выработки решений по управлению персоналом
61.Функции лидера
62.Стили руководства
63. Особенности работы персонала в сфере гостиничного сервиса
64. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц
65. Коллективное сотрудничество в индустрии гостеприимства
66. Общие требования к персоналу службы питания
67. Требования к должностным инструкциям
68.Структура трудового договора
69. Профессиональные стандарты индустрии гостеприимства
70. Тренинги как метод обучения персонала

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

## Реферат

### Примерные темы рефератов:

1) Основные направления изучения менеджмента персонала на фирме.
2) Роль кадровой службы на предприятии, ее функции, задачи и структура.
3) Анализ различных теорий и стилей управления на предприятии.
4) Анализ различных теорий мотивации и факторов, влияющих на устранение неудовлетворенности работой.
5) Анализ конфликтных ситуаций и методы их устранения управляющим на предприятии (фирме).
6) Роль и обязанности менеджера персонала различных уровней в управлении производством.
7) Функции и методы управления функциональных и линейных менеджеров на предприятии.
8) Виды безработицы и ее последствия в странах рыночной экономики.
9) Анализ ситуации на рынке и бирже труда Российской Федерации.
10) Причины безработицы и занятости трудоспособного населения в Российской Федерации.
11) Особенности рынка труда в развитых странах рыночной экономики.
12) Методы получения информации от претендентов (кандидатов по найму и отбору персонала).
13) Особенности управления персоналом в различных странах рыночной экономики.
14) Кадровое планирование и перспективный расчет численности и состава персонала.
15) Различные методы наблюдения, применяемые для анализа рабочего времени персонала на предприятии.
16) Изучение структуры рабочих мест с численностью персонала.
17) Производительность труда и методы ее оценки для анализа трудовых функций в системе управления персоналом на предприятии (фирме).
18) Организационные принципы формирования оплаты труда в странах с развитой рыночной экономикой.
19) Различные формы и методы стимулирования и поощрения результативности труда работников в развитых странах рыночной экономики и в РФ.
20) Организация и методы производственного обучения, подготовки и переподготовки персонала.

21) Изучение целей и методов оценки результатов трудовой деятельности персонала.
22) Классификация факторов высокого качества трудовой жизни коллектива.
23) Анализ процесса адаптации работника на предприятии.
24) Методы оценки трудовой деятельности персонала.
25) Изучение эффективности системы оценки результатов трудовой деятельности.
26) Управление персоналом в условиях сокращения численности и неполного финансирования.
27) Разработка системы поощрения работников.
28) Анализ причин конфликтов при общении.
29) Поведенческий подход к мастерству.
30) Важность мотивации личности.
31) Факторы, влияющие на производственный климат.
32) Управление подчиненными на фирме по отклонениям.
33) Анализ факторов, способствующих благополучному психологическому климату в коллективе.
34) Планирование кадровых издержек.
35) Различные методы определения дополнительной потребности в специалистах.

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

− монографии, учебники, справочники и т.п.;

− научные статьи, материалы из периодической печати;

− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26 февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат – это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания реферата*:

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

| | |
|---|---|
| Оценка «зачтено» | Обучающийся показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует категориальным аппаратом. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «не зачтено» | Обучающийся показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе Power Point. Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

*Критерии оценивания* – при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отличн*о» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины


1. Салалыкина Е.В. Управление персоналом в социально-культурной деятельности : учебное пособие / Салалыкина Е.В.. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 116 c. — ISBN 978-5-4487-0783-4. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/107090.html \
2. Управление персоналом : учебное пособие / Г.И. Михайлина [и др.].. — Москва : Дашков и К, 2020. — 280 c. — ISBN 978-5-394-03596-8. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/110942.html
3. Свистунова И.Г. Управление персоналом : учебное пособие / Свистунова И.Г.. — Ставрополь : Секвойя, 2018. — 70 c. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93162.html
4. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Мальшина Н.А.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 c. — ISBN 978-5-394-03276-9.
5. Чунихина И.А. Экономика гостиничного предприятия : учебно-методическое пособие / Чунихина И.А.. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2020. — 107 c. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/116009.html
6. Масалова Ю.А. Инновационные технологии управления персоналом : учебное пособие / Масалова Ю.А.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 323 c. — ISBN 978-5-4497-1161-8. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/108225.html
7. Юшин Г.Д. Оплата труда персонала : учебное пособие / Юшин Г.Д., Калинина Н.Ю.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 171 c. — ISBN 978-5-4497-1201-1. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/108370.html

1. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.В. Иванилова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. – 182 c. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16744.html

2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. – Электрон. текстовые данные. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 240 c. – 5-238-00792-2. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/7029.html

3. Лапкова А.Г. Документационное обеспечение управления персоналом : практикум / Лапкова А.Г.. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 54 c. — ISBN 978-5-8149-3016-3. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/115470.html

4. Петрова Ю.А. 10 критериев оценки персонала : учебное пособие / Петрова Ю.А., Спиридонова Е.Б.. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 101 c. — ISBN 978-5-4486-0451-5. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/79759.html

5. уланов Э.Ю. Экономика персонала : учебное пособие / Чуланов Э.Ю.. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 64 c. — ISBN 978-5-7937-1796-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102990.html

***Периодические издания***

– СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА.

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

1. Электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии www.ratanews.ru

2. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. Официальный сайт. www.russiatourism.ru

3. Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

4. .Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы» http://www.tpnews.ru

5. Информация, книги, статьи по сервису и туризму. – http://turbooks.ru/

**7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

**8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий по направлению подготовки 43.03.01 Сервис располагает аудиториями 1-45, 1-47, 1-48, 1-52, 1-50, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Управление персоналом».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ИСТОРИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра музееведения и культурологии

Рабочая программа дисциплины

# «ЧЕЧЕНСКАЯ ТРАДИЦИОННАЯ КУЛЬТУРА И ЭТИКА»

| | |
|---|---|
| *Направление подготовки* | Сервис |
| *Код* | 43.03.01 |
| *Направленность (профиль)* | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

**Грозный, 2021.**

1. **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Универсальные | Межкультурное взаимодействие | УК 5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах |

2. **Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| УК-5 | УК-5.1.Демонстрирует толерантное восприятие социальных, религиозных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям. | ***Знать*:**<br>- основные понятия и категории, ценности чеченской традиционной культуры и этики.<br>***Уметь:***<br>- демонстрировать толерантное восприятие социальных, религиозных и культурных различий, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям.<br>- определять выделяемые в курсе чеченской этики основные понятия; характеризовать духовные качества личности; раскрывать роль традиционной культуры и этики в развитии личности, общества.<br>***Владеть:***<br>- средствами самостоятельного, методически правильного использования методов духовного, нравственного воспитания, достижения должного уровня моральной подготовленности для обеспечения полноценной социальной адаптации и профессиональной деятельности. |

| | | |
|---|---|---|
| | УК-5.2.Находит и использует необходимую для взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. | ***Знать:***<br>-духовно-нравственные, культурно-исторические и лингвистические системы культуры нахских народов; знание и понимание условий становления личности, ее свободы, ответственности за сохранение жизни, природы, культуры, осознание роли насилия и ненасилия в истории и человеческом поведении, нравственных обязанностей человека по отношению к другим и самому себе.<br>***Уметь***<br>- находить и использовать необходимую для взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.<br>***Владеть:***<br>- навыками самостоятельной работы с информационными ресурсами. |

## 3. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | | |
|---|---|---|---|
| | ***Очная*** | ***Очно-заочная*** | ***Заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | 3/108 | - | - |
| **Контактная работа:** | **32** | **-** | **-** |
| Занятия лекционного типа | 14 | - | - |
| *из них интерактивных часов* | 6 | - | - |
| Занятия семинарского типа | 14 | - | - |
| *из них интерактивных часов* | 6 | - | - |
| Консультации | - | - | - |
| Промежуточная аттестация: ***зачет*** / зачет с оценкой / экзамен | - | - | - |
| **Самостоятельная работа (СРС)** | **80** | **-** | **-** |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | - | - | - |

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

4.1. Распределение часов по разделам и видам работы

4.1.1. Очная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | Чеченская традиционная культура и этика: ее сущность и роль в жизни человека и народа | 2 | | 2 | | | | 8 |
| 2. | Этика – наука о морали и нравственности | 2 | | 2 | | | ИЗ | 8 |
| 3. | Этика и этикет. Национальные особенности этикета чеченцев | 2 | ИЗ | 2 | | | | 8 |
| 4. | Мораль в жизни человека и общества | 2 | | 2 | | | ИЗ | 8 |
| 5. | Патриотизм, интернационализм и героизм в этике чеченцев | 2 | ИЗ | 2 | | | | 10 |
| 6. | Куначество в обычаях и традициях чеченцев | 2 | | 2 | | | ИЗ | 8 |
| 7. | Брак и семья в чеченской этике | 2 | ИЗ | 2 | | | | 10 |
| 8. | Ислам и традиционная этика чеченцев | | | | | | | 10 |
| 9. | Народные календарные праздники чеченцев | | | | | | | 10 |

ИЗ – интерактивные занятия.

4.2.Программа дисциплины,структурированная по разделам и темам[1]

4.2.1. Содержание лекционного курса.

| № п/п | Наименование темы дисциплины | Содержание лекционных занятий (темы) |
|---|---|---|
| 1. | Чеченская традиционная | 1. Место и роль чеченской традиционной культуры и этики в |

[1] Распределение по темам с указанием количества часов контактной работы представлено в приложении к РПД в виде календарно-тематического плана.

| | | |
|---|---|---|
| | культура и этика: ее сущность и роль в жизни человека и народа. | современном обществе<br>2. Понятие культура<br>3. Этика – учение о морали и нравственности<br>4. Особенности чеченского этикета |
| 2. | Этика – наука о морали и нравственности | 1. История становления этики<br>2. Определение понятия «Этика», «Мораль», «Нравственность»<br>3. Своеобразный моральный кодекс чеченцев и его основные заповеди |
| 3. | Этика и этикет. Национальные особенности этикета чеченцев | 1. Этикет – совокупность правил поведения<br>2. Этикет составная часть культуры общества<br>3. Национальные особенности этикета чеченцев |
| 4. | Мораль в жизни человека и общества | 1. Понятие культура. Народная культура как система<br>2. Мораль в системе национальной духовной культуры<br>3. Быт – уклад повседневной жизни<br>4. Внешняя и внутренняя культура человека<br>5. Красота нашей морали. «Золотое правило нравственности» |
| 5. | Патриотизм, интернационализм и героизм в этике чеченцев | 1. Отечество, патриотизм в этике чеченцев<br>2. Сын народа (къонах) – идеал мужчины в традиционной этике чеченцев<br>3. Интернациональные черты духовного облика народа |
| 6. | Куначество в обычаях и традициях чеченцев | 1. Этические нормы тайпов<br>2. Яхь – кодекс мужской чести<br>3. Куначество – побратимство.<br>4. Дружба – как умение понимать другого человека |
| 7. | Брак и семья в чеченской этике | 1. Семья как институт нравственного воспитания чеченцев<br>2. Нравственные основы чеченских семей<br>3. Особенности внутрисемейных отношений чеченцев |
| 8. | Ислам и традиционная этика чеченцев | 1. Ислам – мировая религия<br>2. Особенности исламской этика<br>3. Исламская мораль и этика чеченцев |
| 9. | Народные календарные праздники чеченцев | 1. Календарная система, игравшая существенную роль в жизни чеченцев в глубокой древности<br>2. Старые названия месяцев и их символическое значение<br>3. Благоприятные и неблагоприятные дни по чеченскому календарю |

4.2.2. Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы дисциплины | Содержание лекционных занятий (темы) |
|---|---|---|
| 1. | Чеченская традиционная культура и этика: ее сущность и роль в жизни человека и народа | 1. Место и роль чеченской традиционной культуры и этики в современном обществе<br>2. Понятие культура<br>3. Этика – учение о морали и нравственности<br>4. Особенности чеченского этикета |
| 2. | Этика – наука о морали и нравственности | 1. История становления этики<br>2. Определение понятия «Этика», «Мораль», |

| | | |
|---|---|---|
| | | «Нравственность»<br>3. Своеобразный моральный кодекс чеченцев и его основные заповеди |
| 3. | Этика и этикет. Национальные особенности этикета чеченцев | 1. Этикет – совокупность правил поведения<br>2. Этикет составная часть культуры общества<br>3. Национальные особенности этикета чеченцев |
| 4. | Мораль в жизни человека и общества | 1. Понятие культура. Народная культура как система<br>2. Мораль в системе национальной духовной культуры<br>3. Быт – уклад повседневной жизни<br>4. Внешняя и внутренняя культура человека<br>5. Красота нашей морали. «Золотое правило нравственности» |
| 5. | Патриотизм, интернационализм и героизм в этике чеченцев | 1. Отечество, патриотизм в этике чеченцев<br>2. Сын народа (къонах) – идеал мужчины в традиционной этике чеченцев<br>3. Интернациональные черты духовного облика народа |
| 6. | Куначество в обычаях и традициях чеченцев | 1. Этические нормы тайпов<br>2. Яхь – кодекс мужской чести<br>3. Куначество – побратимство.<br>4. Дружба – как умение понимать другого человека |
| 7. | Брак и семья в чеченской этике | 1. Семья как институт нравственного воспитания чеченцев<br>2. Нравственные основы чеченских семей<br>3. Особенности внутрисемейных отношений чеченцев |
| 8. | Ислам и традиционная этика чеченцев | 1. Ислам – мировая религия<br>2. Особенности исламской этика<br>3. Исламская мораль и этика чеченцев |
| 9. | Народные календарные праздники чеченцев | 1. Календарная система, игравшая существенную роль в жизни чеченцев в глубокой древности<br>2. Старые названия месяцев и их символическое значение<br>3. Благоприятные и неблагоприятные дни по чеченскому календарю |

## 5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестацияобучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Чеченская традиционная культура и этика: ее сущность и роль в жизни человека и народа | Информационный доклад, устный опрос. |
| 2. | Этика – наука о морали и нравственности | Информационный доклад, устный опрос. |

| | | |
|---|---|---|
| 3. | Этика и этикет. Национальные особенности этикета чеченцев | Информационный доклад, устный опрос. |
| 4. | Мораль в жизни человека и общества | Информационный доклад, устный опрос. |
| 5. | Патриотизм, интернационализм и героизм в этике чеченцев | Информационный доклад, устный опрос. |
| 6. | Куначество в обычаях и традициях чеченцев | Информационный доклад, устный опрос. |
| 7. | Брак и семья в чеченской этике | Информационный доклад, устный опрос. |
| 8. | Ислам и традиционная этика чеченцев | Информационный доклад, устный опрос. |
| 9. | Народные календарные праздники чеченцев | Информационный доклад, устный опрос. |

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

**Вопросы для устного опроса:**

1. Традиционная культура и этика как наука. Предмет и задачи
2. Традиционная этика как составная часть культуры народа
3. Самобытность и уникальность чеченской культуры
4. История становления этики
5. Определение понятия «Этика», «Мораль», «Нравственность»
6. Своеобразный моральный кодекс чеченцев и его основные заповеди
7. Этикет – совокупность правил поведения
8. Этикет составная часть культуры общества
9. Национальные особенности этикета чеченцев
10. Понятие культура. Народная культура как система
11. Мораль в системе национальной духовной культуры
12. Быт – уклад повседневной жизни
13. Внешняя и внутренняя культура человека
14. Красота нашей морали. «Золотое правило нравственности»
15. Отечество, патриотизм в этике чеченцев
16. Сын народа (къонах) – идеал мужчины в традиционной этике чеченцев
17. Интернациональные черты духовного облика народа
18. Этические нормы тайпов
19. Яхь – кодекс мужской чести
20. Куначество – побратимство
21. Дружба – как умение понимать другого человека
22. Семья как институт нравственного воспитания чеченцев
23. Нравственные основы чеченских семей
24. Особенности внутрисемейных отношений чеченцев
25. Ислам – мировая религия
26. Особенности исламской этика
27. Исламская мораль и этика чеченцев
28. Календарная система, игравшая существенную роль в жизни чеченцев в глубокой древности
29. Старые названия месяцев и их символическое значение

30. Благоприятные и неблагоприятные дни по чеченскому календарю
31. Устное народное творчество
32. Обычаи, традиции и обряды чеченцев
33. Основные традиционные блюда чеченской кухни
34. Особенности Ислама в Чечне
35. Национальное, особенное и общечеловеческое в чеченской этике
36. Этика межнационального общения у чеченцев
37. Современное состояние нравственной культуры чеченского народа
38. Народные календарные праздники чеченцев
39. Своеобразие морального кодекса чеченцев
40. Совесть как нравственная категория чеченцев
41. Гостеприимство и куначество как категории чеченской этики
42. Патриотизм и героизм в этике чеченцев
43. Этика общения, её сущность и роль в жизни человека и народа
44. Оьздангалла и ее значение в жизни чеченцев
45. Основные ценности чеченской традиционной культуры

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**6.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины (модуля)**


1. Ахмадов М. Чеченская традиционная культура и этика. Грозный: «Грозненский рабочий», 2006.
2. Ахмадов М. «Нохчийн гIиллакх-оьздангалла». Грозный-СПб: «Седа», 2002.
3. Гадаев В.Ю. Чеченская традиционная культура и этика: учебное пособие. Махачкала: АЛЕФ, 2020. – 516 с.

4. Исаев Э. «Вайнахская этика». - Назрань, 1999.

5. Алироев И.Ю. Язык, история и культура вайнахов. Грозный, «Книга», 1990.
6. Берсанов Х.-А. Гlиллакхийнхазна – ирсаннекъаш». Грозный, «Книга», 1990.
7. Межидов Д.Д., Алироев И.Ю. Чеченцы: обычаи, традиции, нравы. Грозный, «Книга», 1992. – 206 с.
8. Хасбулатова З.И. Семья и семейная обрядность чеченцев в XIX – начале XX века. М.: ИИУ МГОУ, 2018. – 432.
9. Хасбулатова З.И. Воспитание детей у чеченцев: обычаи и традиции (XIX – начале XX вв.).М, 2007.– 415 с.
10. Гуревич П.С. Этика [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ Гуревич П.С. Электрон.текстовые данные. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. –416 с.– Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/71049.html.– ЭБС «IPRbooks».

**1. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)
2. Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)
3. Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)
4. Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

**8. Состав программного обеспечения**

ОС Windows7 Professional Соглашение OPEN 93592430ZZE1605 Лицензия 63588548 (бессрочно);
MS Office Standard 2010 Russian Соглашение OPEN 93592432ZZE1605 Лицензия 63588550 (бессрочно);
Kaspersky Endpoint Security длябизнесаСтандартный, № лицензии 2304-000451-57227148.

**9. Оборудование и технические средства обучения**

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам. (Интерактивная доска, компьютер, проектор для проведения практических занятий).

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

---

Рабочая программа дисциплины

# Информатика

| | |
|---|---|
| *Направление подготовки* | Сервис |
| *Код* | 43.03.01 |
| *Направленность (профиль)* | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

1. **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код наименование компетенции |
|---|---|---|
| ОПК 1 | Общепрофессиональные | ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере |

2. **Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ОПК 1 | ОПК-1.1 Использует цифровые технологии в профессиональной сфере | Знать: методы использования цифровых технологий в профессиональной сфере<br>Уметь: использовать современные информационные и веб-технологии в туристической индустрии<br>Владеть: базовыми знаниями в области информатики, цифровых технологий в туриндустрии |

3. **Объем дисциплины**

| ***Виды учебной работы*** | ***Очная*** |
|---|---|
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | 6/216 |
| **Контактная работа**: | |
| Занятия лекционного типа | 32 |

| | | |
|---|---|---|
| | Занятия семинарского типа | 32 |
| | Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / ***экзамен**** | |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | | 114 |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | | |

* - нужное выделить жирным курсивом

Примечания:

1. зачет и зачет с оценкой по очной форме обучения проводится в рамках занятий семинарского типа. В учебном плане часы не выделены.

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

4.1.Распределение часов по разделам и видам работы

Очная форма обучения

| **№ п/п** | **Раздел** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Контактная работа** | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1 семестр | | | | | | | | |
| 1. | Общее представление архитектуры компьютеров | 6 | - | - | - | 6 | - | 26 |
| 2. | Основные и периферийные устройства ЭВМ | 4 | | | | 6 | | 22 |
| 3. | MS Microsoft Word | 6 | | | | 4 | | 28 |
| 2 семестр | | | | | | | | |
| 4. | MS MicrosoftPower Point | 8 | | | | 8 | | 20 |
| 5. | Защита информации | 8 | | | | 8 | | 18 |

4.2. Программа дисциплины,структурированная по разделам

4.2.1. Содержание лекционного курса

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного занятия (темы) |
|---|---|---|
| 1. | Общее представление архитектуры компьютеров | 1.1 Введения в дисциплину архитектура компьютера<br>1.2 Программная архитектура.<br>1.3 Аппаратная архитектура |
| 2. | Основные и периферийные устройства ЭВМ | 2.1 Персональный компьютер – компьютер для личного пользования.<br>Основные устройства персонального компьютера.<br>Минимальный комплект устройств.<br>Магистральный принцип взаимодействия устройств персонального компьютера.<br>2.2 Характеристики микропроцессора: тактовая частота, разрядность.<br>Объём – основная характеристика оперативной памяти.<br>2.3 Характеристики устройств внешней памяти.<br>2.4 Назначение и группы периферийных устройств<br>2.5 Периферийные устройства ввода информации<br>2.6 Периферийные устройства вывода информации. |
| 3. | MS Microsoft Word | 3.1 Общаяхарактеристика MS WORD<br>3.2 Интерфейс Microsoft Word<br>3.3 Основные приемы работы с текстом<br>3.4 Таблицы, диаграммы |
| 4. | MS MicrosoftPower Point | 4.1 Объекты в приложении PowerPoint<br>4.2 Создание текстового слайда и простых элементов оформления<br>4.3 Работа с группой объектов, создание сложных элементов оформления<br>4.4 Оформление презентаций: подбор цветовой палитры, шрифтов и изображений. |
| 5. | Защита информации | 5.1Информационные угрозы<br>5.2 Вредоносные программы<br>5.3 Компьютерные преступления и наказания |

Заочная форма обучения

| | | **Виды учебной работы (в часах)** |
|---|---|---|

| № п/п | Раздел | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1 семестр | | | | | | | | |
| 1. | Общее представление архитектуры компьютеров | 2 | - | - | - | 2 | - | 26 |
| 2. | Основные и периферийные устройства ЭВМ | - | | | | - | | 22 |
| 2 семестр | | | | | | | | |
| 3. | MS Microsoft Word | 2 | | | | 2 | | 28 |
| 3 семестр | | | | | | | | |
| 4. | MS MicrosoftPower Point | 2 | | | | 2 | | 20 |
| 5. | Защита информации | - | | | | - | | 18 |

4.3. Программа дисциплины, структурированная по разделам

4.2.1. Содержание лекционного курса

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного занятия (темы) |
|---|---|---|
| 1. | Общее представление архитектуры компьютеров | 1.1 Введения в дисциплину архитектура компьютера<br>1.2 Программная архитектура.<br>1.3 Аппаратная архитектура |
| 2. | Основные и периферийные устройства ЭВМ | 2.1 Персональный компьютер – компьютер для личного пользования.<br>Основные устройства персонального компьютера.<br>Минимальный комплект устройств.<br>Магистральный принцип взаимодействия устройств персонального компьютера.<br>2.2 Характеристики микропроцессора: тактовая частота, разрядность.<br>Объём – основная характеристика оперативной памяти.<br>2.3 Характеристики устройств внешней памяти.<br>2.4 Назначение и группы периферийных устройств |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2.5 Периферийные устройства ввода информации<br>2.6 Периферийные устройства вывода информации. |
| 3. | MS Microsoft Word | 3.1 Общаяхарактеристика MS WORD<br>3.2 Интерфейс Microsoft Word<br>3.3 Основные приемы работы с текстом<br>3.4 Таблицы, диаграммы |
| 4. | MS MicrosoftPower Point | 4.1 Объекты в приложении PowerPoint<br>4.2 Создание текстового слайда и простых элементов оформления<br>4.3 Работа с группой объектов, создание сложных элементов оформления<br>4.4 Оформление презентаций: подбор цветовой палитры, шрифтов и изображений. |
| 5. | Защита информации | 5.1Информационные угрозы<br>5.2 Вредоносные программы<br>5.3 Компьютерные преступления и наказания |

4.2.2. Практические занятия не предусмотрены учебным планом

4.2.3. Содержание лабораторных занятий

| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | ***Содержание лабораторного занятия*** |
|---|---|---|
| 1. | Общее представление архитектуры компьютеров | 1.1 Введения в дисциплину архитектура компьютера<br>1.2 Программная архитектура.<br>1.3 Аппаратная архитектура |
| 2. | Основные и периферийные устройства ЭВМ | 2.1 Персональный компьютер – компьютер для личного пользования.<br>Основные устройства персонального компьютера.<br>Минимальный комплект устройств.<br>Магистральный принцип взаимодействия устройств персонального компьютера.<br>2.2 Характеристики микропроцессора: тактовая частота, разрядность.<br>Объём – основная характеристика оперативной памяти.<br>2.3 Характеристики устройств внешней памяти.<br>2.4 Назначение и группы периферийных |

| | | |
|---|---|---|
| | | устройств<br>2.5 Периферийные устройства ввода информации<br>2.6 Периферийные устройства вывода информации. |
| 3. | MS Microsoft Word | 3.1 Общаяхарактеристика MS WORD<br>3.2 Интерфейс Microsoft Word<br>3.3 Основные приемы работы с текстом<br>3.4 Таблицы, диаграммы |
| 4. | MS MicrosoftPower Point | 4.1 Объекты в приложении PowerPoint<br>4.2 Создание текстового слайда и простых элементов оформления<br>4.3 Работа с группой объектов, создание сложных элементов оформления<br>4.4 Оформление презентаций: подбор цветовой палитры, шрифтов и изображений. |
| 5. | Защита информации | 5.1Информационные угрозы<br>5.2 Вредоносные программы<br>5.3 Компьютерные преступления и наказания |

## 5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестацияобучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Общее представление архитектуры компьютеров | Устный опрос |
| 2. | Основные и периферийные устройства ЭВМ | Контрольное задание |
| 3. | MS Microsoft Word | Информационный проект |
| 4. | MS MicrosoftPower Point | Устный опрос |
| 5. | Защита информации | Контрольное задание |

5.2Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для

оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

| |
|---|
| Устный опрос<br>1. История развития вычислительных машин. Поколения ЭВМ. Обзор устройства и основные принципы работы ЭВМ.<br>2. Понятие архитектуры ЭВМ. Обзор основных компонентов современной ЭВМ. Архитектура Фон Неймана. CISC. RISC. BIOS.<br>3. Устройство и функционирование центрального процессора. Основные производители. Ядра и линейки. Корпуса. Конвейер. |
| Контрольное задание<br>Цифровая логика и цифровые системы<br>Представление данных на машинном уровне. Принципы организации компьютера<br>Архитектура и организация систем памяти<br>Интерфейсные системы компьютера |
| Информационный проект<br>Функциональная организация компьютера<br>Параллельные и нетрадиционные архитектуры |

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает

неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Информационный проект (доклад с презентацией)**

Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

*Критерии оценивания* - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

**Контрольная работа**

Оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение изложить письменно.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда соблюдены все критерии.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

## 6.Перечень учебной литературы,необходимых для освоения дисциплины (модуля)


1. Информатика и ИКТ, Москва, iprbookshop.ru
2. Онлайн энциклопедия: iprbookshop.ru
3. Информатика: Общий курс: Учебник для вузов, под ред. В. И. Колесникова, iprbookshop.ru
4. Информатика и информационные технологии. Уч. п. 2-е изд., Москва, И. Г. Лесничая, 2006г. iprbookshop.ru
5. Таненбаум Э. Архитектура компьютера (+ CD-ROM): пер. с англ. / Э. Таненбаум. – 5-е изд. – СПб.: Питер, 2007. – 848 с. – (Серия «Классика ComputerScience»).

Крейгон Х. Архитектура компьютеров и ее реализация / Х. Крейгон. – М.: Мир, 2004. iprbookshop.ru


## 7.Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. http://detc.usu.ru/Assets/aMATH0011/Mp6.htm
2. http://www.exponenta.ru/educat/systemat/hanova/equation/math.asp
3. http://www.exponenta.ru/soft/mathcad/learn/ode/ode.asp#odesolve
4. http://sggu-cito-ikt.blogspot.com
5. http://uroki-online.net/office/
6. http://mykomp2.ru/metka/microsoft-office-excel/
7. http://tgspa.ru/info/education/faculties/ffi/ito/programm/Microsoft%20Office/expr1.html
8. http://www.lessons-tva.info/edu/e-inf2/m2t3_7.html

9. http://citforum.ru/programming/digest/excel_vba.shtml

## *8.* Состав программного обеспечения

MS Windows; MS Office, Antivirus, Браузер.

## 9. Оборудование и технические средства обучения

Компьютерный класс с мультимедийным оборудованием и доступом к сети Интернет.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
# «Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальности) | Сервис |
| Код направления подготовки (специальности) | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии» |
| Квалификация выпускника | Бакалавр |
| Форма обучения | Очная, заочная |

Грозный, 2021

**Саидова Л.И.** Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе». [Текст] / сост. старший преподаватель Л.И. Саидова – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени А.А. Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол № 1 от «01» сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169, с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© Л.И. Саидова, 2021
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени А. А. Кадырова», 2021

**Содержание**


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Цели и задачи освоения дисциплины | 4 |
| 2. | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 3. | Объем учебной дисциплины | 5 |
| 4. | Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий | 6 |
| 5. | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 10 |
| 6. | Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 26 |
| 7. | Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы | 27 |
| 8. | Материально-техническая база необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 28 |

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель** дисциплина – сформировать системные знания о санаторно-курортного дела, об организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе изучение основных форм курортной деятельности в России и за рубежом, также изучение основных элементов и характеристик услуг санаторно-курортного комплекса, изучение функций управления санаторно-курортным комплексом, организации работы санатория.

**Задачи** дисциплины «Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе»:

– формирование знаний об основах санаторно-курортного хозяйства как одного из направлений предприятий размещения;

– изучение нормативно-правовых основ функционирования санаторно-курортных комплексов;

– изучение базовых аспектов регламентации деятельности санаторно-курортного хозяйства;

– изучение структуры и особенностей санаторно-курортных учреждений;

– изучение специфики и классификацию услуг санаторно-курортного комплексов;

– знать основные направления государственного регулирования развития санаторно-курортных комплексов.

Результатом изучения дисциплины является формирование теоретических и практических знаний, необходимых для работы в сфере организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе.

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

В процессе освоения дисциплины «Организация обслуживания в санаторно-курортном комплексе» формируется следующая компетенция:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Производственно-технологическая | - | ПК-6 |

### 2.1 Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| ПК-6: готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей | | *Знать:*<br>- терминологию в области санаторно-курортного дела;<br>- нормативно-правовые основы функционирования санаторно-курортных комплексов;<br>- методы организации обслуживания потребителя в санаторно-курортных комплексах;<br>- экономические механизмы функционирования организаций санаторно-курортного комплекса. |
| | | *Уметь:*<br>-, управлять затратами на предприятиях санаторно-курортного комплекса;<br>- формировать санаторно-курортный продукт;<br>- ориентироваться на рынке санаторно-курортных услуг;<br>- анализировать стратегию применения природных физических факторов на различных курортных регионах Российской Федерации. |
| | | *Владеть:*<br>- навыками экономической оценки эффективности предприятий санаторно-курортного комплекса;<br>- навыками оценки факторов риска и неопределенности в санаторно-курортной деятельности;<br>- навыками формирование цен на санаторно-курортные услуги.<br>- организации продвижения услуг санаторно-курортного комплекса. |

## 3. Объем учебной дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы | 3/108 | 3/108 |
| Контактная работа: | 40 | 8 |
| Занятия лекционного типа | 20 | 4 |
| Занятия семинарского типа | 20 | 4 |
| Консультации | | |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с | зачет | зачет |

| | | |
|---|---|---|
| оценкой / *зачет* | | |
| Самостоятельная работа (СРС) | 68 | 96 |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | – | – |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1 Очная форма обучения

| п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| 1. | Санаторно-курортный комплекс и его структура | 2 | | 2 | | | | 8 |
| 2. | Нормативно-правовые основы функционирования санаторно-курортных комплексов | 2 | | 2 | | | | 8 |
| 3. | Ресурсное обеспечение функционирования предприятий санаторно-курортной отрасли | 2 | | 2 | | | | 8 |
| 4. | Специфика и классификация услуг санаторно-курортного комплекса | 2 | | 2 | | | | 8 |
| 5. | Экономический механизм функционирования организаций санаторно-курортного комплекса | 4 | | 4 | | | | 10 |
| 6. | Экономическая оценка эффективности предприятий санаторно-курортного комплекса | 2 | | 2 | | | | 8 |
| 7. | Маркетинг в санаторно-курортных комплексах | 4 | | 4 | | | | 10 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8. | Государственное регулирование развития санаторно-курортных комплексов | 2 | | 2 | | | | 8 |

4.1.2 Заочная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| 1. | Санаторно-курортный комплекс и его структура | 2 | | | | | | 12 |
| 2. | Нормативно-правовые основы функционирования санаторно-курортных комплексов | | | | | | | 12 |
| 3. | Ресурсное обеспечение функционирования предприятий санаторно-курортной отрасли | | | 2 | | | | 12 |
| 4. | Специфика и классификация услуг санаторно-курортного комплекса | | | | | | | 12 |
| 5. | Экономический механизм функционирования организаций санаторно-курортного комплекса | 2 | | | | | | 12 |
| 6. | Экономическая оценка эффективности предприятий санаторно-курортного комплекса | | | | | | | 12 |
| 7. | Маркетинг в санаторно-курортных комплексах | | | | | | | 12 |
| 8. | Государственное регулирование развития санаторно-курортных комплексов | | | 2 | | | | 12 |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

### 4.2.1 Содержание лекционного курса

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| 1 | Санаторно-курортный комплекс и его структура | Понятие о санаторно-курортной деятельности. Санаторно-курортный комплекс и его структура. Основные типы санаторно-курортных организаций. Организация работы санатория. |
| 2 | Нормативно-правовые основы функционирования санаторно-курортных комплексов | Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере. Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг. |
| 3 | Ресурсное обеспечение функционирования предприятий санаторно-курортной отрасли | Классификация туристско-рекреационных ресурсов. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания. |
| 4 | Специфика и классификация услуг санаторно-курортного комплекса | Санаторно-курортный продукт. Медицинские услуги как целевая часть санаторного продукта. Особенности организации питания в санаторно-курортных учреждениях. Анимационно-досуговая деятельность на курортах. |
| 5 | Экономический механизм функционирования организаций санаторно-курортного комплекса | Экономическая стратегия развития санаторно-курортных организаций. Управление затратами на предприятиях санаторно-курортного комплекса (Подходы к определению себестоимости санаторно-курортного продукта). Инновационные аспекты развития санаторно-курортной отрасли. Управление инвестиционной деятельностью в санаторно-курортном комплексе. |
| 6 | Экономическая оценка эффективности предприятий санаторно-курортного комплекса | Показатели экономической эффективности функционирования санаторно-курортных организаций. Социальные результаты развития санаторно-курортной сферы. Оценка факторов риска и неопределенности в санаторно-курортной деятельности. |
| 7 | Маркетинг в санаторно-курортных комплексах | Маркетинговый комплекс санаторно-курортных организаций. Качество и конкурентоспособность санаторно-курортных услуг. Формирование цен на санаторно-курортные услуги. Особенности продаж санаторно-курортных путевок. Организация |

| | | |
|---|---|---|
| | | продвижения услуг санаторно-курортного комплекса. |
| 8 | Государственное регулирование развития санаторно-курортных комплексов | Проблемы санаторно-курортного комплекса и тенденции его развития. Программно-целевой подход в управлении санаторно-курортной деятельностью. |

## 4.2.2 Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание практического занятия |
|---|---|---|
| 1 | Санаторно-курортный комплекс и его структура | Понятие о санаторно-курортной деятельности. Санаторно-курортный комплекс и его структура. Основные типы санаторно-курортных организаций. Организация работы санатория. |
| 2 | Нормативно-правовые основы функционирования санаторно-курортных комплексов | Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере. Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг. |
| 3 | Ресурсное обеспечение функционирования предприятий санаторно-курортной отрасли | Классификация туристско-рекреационных ресурсов. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания. |
| 4 | Специфика и классификация услуг санаторно-курортного комплекса | Санаторно-курортный продукт. Медицинские услуги как целевая часть санаторного продукта. Особенности организации питания в санаторно-курортных учреждениях. Анимационно-досуговая деятельность на курортах. |
| 5 | Экономический механизм функционирования организаций санаторно-курортного комплекса | Экономическая стратегия развития санаторно-курортных организаций. Управление затратами на предприятиях санаторно-курортного комплекса (Подходы к определению себестоимости санаторно-курортного продукта). Инновационные аспекты развития санаторно-курортной отрасли. Управление инвестиционной деятельностью в санаторно-курортном комплексе. |
| 6 | Экономическая оценка эффективности предприятий санаторно-курортного комплекса | Показатели экономической эффективности функционирования санаторно-курортных организаций. Социальные результаты развития санаторно-курортной сферы. Оценка факторов риска и неопределенности в санаторно-курортной деятельности. |
| 7 | Маркетинг в санаторно-курортных комплексах | Маркетинговый комплекс санаторно-курортных организаций. Качество и конкурентоспособность санаторно-курортных услуг. Формирование цен на санаторно-курортные услуги. Особенности продаж санаторно-курортных путевок. Организация продвижения услуг санаторно-курортного комплекса. |

| | | |
|---|---|---|
| 8 | Государственное регулирование развития санаторно-курортных комплексов | Проблемы санаторно-курортного комплекса и тенденции его развития. Программно-целевой подход в управлении санаторно-курортной деятельностью. |

## 5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации, обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые темы | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Санаторно-курортный комплекс и его структура | Устный опрос, тест информационный доклад, реферат |
| 2. | Нормативно-правовые основы функционирования санаторно-курортных комплексов | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 3. | Ресурсное обеспечение функционирования предприятий санаторно-курортной отрасли | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 4. | Специфика и классификация услуг санаторно-курортного комплекса | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 5. | Экономический механизм функционирования организаций санаторно-курортного комплекса | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 6. | Экономическая оценка эффективности предприятий санаторно-курортного комплекса | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 7. | Маркетинг в санаторно-курортных комплексах | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 8. | Государственное регулирование развития санаторно-курортных комплексов | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

### Примерные тестовые задания:

1. **Какие лечебные грязи образуются в результате неполного разложения болотных растений в условиях недостатка воздуха и избыточной влаги:**

а) псевдовулканические;
б) торфяные;
в) иловые;

**2. Лечебные грязи обладают:**
а) высокой теплопроводностью;
б) низкой теплоемкостью;
в) высокой теплоемкостью.

**3. Сапропелевые лечебные грязи – это:**
а) донные отложения соленых озер и лиманов;
б) донные отложения пресных материковых озёр;
в) выщелачивание пород горячими газопаровыми струями в зонах активной вулканической деятельности.

**4. Физиотерапия – медицинская дисциплина, изучающая действие на организм:**
а) лекарственных веществ;
б) физических факторов;
в) лечебного питания.

**5. К искусственным физическим факторам не относятся:**
а) факторы термической и водной природы;
б) факторы электромагнитной природы;
в) химические факторы.

**6. Фототерапия – это:**
а) тепловое воздействие на организм человека;
б) воздействие света на организм человека;
в) воздействие электрического тока на организм.

**7. К основным характеристикам механических факторов не относится:**
а) атмосферное давление;
б) колебательное смещение частиц среды;
в) сочетание тепловых и водных процедур.

**8. Апитерапия – это:**
а) лечение минеральными водами;
б) лечение продуктами пчеловодства;
в) лечение лекарственными растениями.

**9. Диетотерапия – это:**
а) лечение лекарственными растениями;
б) лечение сбалансированным питанием;
в) лечение ароматическими маслами.

**10. Суточный рацион клиента определяют исходя:**
а) из количества белков, жиров, углеводов, минеральных солей, воды, витаминов, экстрактивных веществ в пище;

б) из объема, консистенции, температуры пищи;
в) из распорядка питания;
г) из всех перечисленных условий.

**11. Для санаториев общего профиля наиболее целесообразен:**
а) четырех разовый режим питания;
б) пятиразовый режим питания;
в) трехразовый режим питания.

**12. Общее руководство питанием больных в санатории осуществляет:**
а) главный врач санатория;
б) диетсестра;
в) врач-диетолог.

**13. Методическим руководителем по диетотерапии и организационным вопросам, связанным с питанием больных является:**
а) заместитель главного врача по административно-хозяйственной части;
б) шеф-повар (заведующий производством);
в) врач-диетолог.

**14. Документ, удостоверяющий право граждан на получение комплекса санаторно-курортных услуг (лечение, проживание, питание)**
а) курсовка;
б) путевка;
в) туристский ваучер;
г) эпикриз.

**15. Пребывание на курортах и в других рекреационных местностях практически здоровых лиц, не нуждающихся в специальном медицинском уходе, врачебном наблюдении и лечении**
а) туристское путешествие;
б) оздоровительный отдых;
в) реабилитация;
г) кинезитерапия.

**16. Специалист по формированию и продвижению спортивно-досугового продукта на курортном рынке и организации спортивно-оздоровительной деятельности отдыхающих**
а) врач-диетолог;
б) главный врач санатория;
в) диетсестра;
г) аниматор.

**17. Комплекс услуг и товаров, реализуемых отдыхающему санаторно-курортной организацией за общую цену по договору о реализации санаторно-курортной путевки**
а) туристский продукт;
б) туруслуга;

в) санаторно-курортный продукт;
г) гостиничная услуга.

**18. Услуги, предоставляемые предприятиями размещения, расположенными в курортных местностях, отдыхающим с целью удовлетворения их потребностей в санаторном лечении и курортном отдыхе**
а) гостиничная услуга;
б) санаторно-курортная услуга;
в) туристская услуга;
г) анимационная услуга.

**19. Учреждение, предназначенное для отдыха и лечения, в котором предоставляют жилье и питание, а также лечение на амбулаторной основе**
а) курорт;
б) санаторий;
в) водолечебница;
г) пансионат.

**20. Территории, обладающие природными лечебными ресурсами, пригодными для организации лечения и профилактики заболеваний**
а) лечебно-оздоровительные местности;
б) аттаракция;
в) туристская дестиниция;
г) заповедная зона.

**21. Санаторно-курортный маркетинг – это:**
а) деятельность, направленная на максимальный объем продажи санаторно-оздоровительных услуг;
б) деятельность по всестороннему изучению потребностей отдыхающих в санаторно-оздоровительных услугах для наиболее полного их удовлетворения путем комплексных усилий по производству, реализации и продвижению лечебно-оздоровительного продукта на рынке с целью получения прибыли и достижения других целей, стоящих перед организацией;
в) комплексные усилия по организации продаж и продвижения санаторно-курортных услуг.

**22. Комплекс санаторно-курортного маркетинга включает следующие элементы:**
а) продукт, цена, продвижение, сбыт, материальные доказательства, процесс, персонал;
б) продукт, цена, продвижение, сбыт, персонал;
в) продукт, цена, продвижение, сбыт.

**23. Под качеством санаторно-курортных услуг понимается:**
а) наиболее полная удовлетворенность рекреантов в курортном лечении и отдыхе;

б) максимальное достижение удовлетворенности рекреантов в курортном лечении и отдыхе в соответствии с заявленными стандартами обслуживания; в) максимальное соблюдение стандартов обслуживания рекреантов.

**24. К требованиям, обеспечивающим достижение качества санаторно-курортного обслуживания, относятся (нужное подчеркнуть):**
а) всеобщее участие;
б) заинтересованность руководства высшего звена;
в) признание заслуг и внедрение программ внутреннего маркетинга;
г) соответствие продукции требованиям потребителей
д) обеспечение прибыльной работы санатория;
е) качество обслуживания фирмами, занимающимися непосредственно сбытом услуг;
ж) регулярное проведение аудита финансово-хозяйственной деятельности санатория.

**25. Неценовая конкуренция осуществляется (нужное подчеркнуть):**
а) за счет предложения продукта более высокого качества;
б) за счет использования более интенсивных методов продвижения;
в) путем предложения более широкого ассортимента услуг;
г) путем предложения скидок постоянным покупателям;
д) путем выхода на новые рынки.

**26. Способами минимизации риска в санаторно-курортной деятельности являются:**
а) страхование;
б) прогнозирование внешней обстановки;
в) увольнение некомпетентных сотрудников;
г) инвестиционная деятельность;
д) создание системы резервов.
**27. Экономическая эффективность представляет собой соотношение:**
а) полученного результата в стоимостном выражении с эффектом от использования различного рода ресурсов (материальных, трудовых, финансовых, информационных);
б) полученного результата или эффекта в стоимостном выражении с затратами различного рода ресурсов (материальных, трудовых, финансовых, информационных) по его достижению;
в) затрат различного рода ресурсов (материальных, трудовых, финансовых, информационных) в стоимостном выражении с полученным результатом или эффектом.

**28. К факторам, влияющим на величину рентабельности, относятся:**
а) прирост прибыли;
б) уровень использования нормированных оборотных средств;
в) уровень использования основного капитала;
г) верно все перечисленное.

**29. Социальными задачами функционирования предприятий санаторно-курортного комплекса являются:**
а) укрепление здоровья населения на основе использования природно-рекреационных ресурсов;
б) восстановление трудовых ресурсов;
в) увеличение ВВП.

**30. В явлении «риск» можно выделить следующие основные элементы, взаимосвязь которых составляет его сущность:**
а) противоречивость и неопределенность;
б) вероятность получения дополнительной прибыли и неопределенность ее недополучения;
г) субъективность и объективность проявления;
д) возможность материальных, нравственных и других потерь, связанных с осуществлением выбранной в условиях неопределенности альтернативы.

**31. Стратегия организации – это:**
а) деятельность организации в определенной стратегической зоне хозяйствования (определенный сегмент рынка);
б) практическое использование методологии стратегического управления;
в) совокупность перспективных планов и задач, которые необходимо выполнить для достижения поставленных перед организацией целей развития;
г) обеспечение выработки действий для достижения целей организации и создание управленческих механизмов реализации этих действий через систему планов.

**32. Задачами стратегии развития санаторно-курортной организации являются:**
а) расширение ресурсов между подразделениями;
б) возможность оказания высококачественных услуг проживания, питания и лечения;
в) обеспечение лидирующей позиции по затратам;
г) осуществление долгосрочных целей и задач предприятия;
д) диверсификация потребительского портфеля.

**33. В себестоимость койко-дня входит**
а) затраты на оплату труда;
б) амортизационные отчисления;
в) затраты на утилизацию;
г) затраты, связанные с использованием природного сырья;
д) затраты некапитального характера, связанные с совершенствованием технологии и организации производства, а также с улучшением качества
услуг.

**34. Директ-костинг в основном предназначен для:**
а) оперативного управления предприятием;
б) стратегического управления организацией;

в) составления финансовой отчетности.

**35. Управление изменениями и инновациями в санаторно-курортной деятельности – это:**
а) совокупность принципов, методов и форм управления инновационными процессами, инновационной деятельностью, субъектами реализации нововведений и их персоналом;
б) совокупность принципов, методов и форм управления инвестиционной деятельностью организаций;
в) совокупность принципов, методов и форм управления инновационными процессами в организациях.

**36. Дополнительный продукт – это:**
а) услуги, оказываемые гостям санатория другими организациями по их просьбе;
б) продукты и услуги, покупаемые гостями за пределами санатория;
в) товары и услуги, приносящие основному продукту дополнительные выгоды, выделяющие его из сходных конкурентных продуктов и оказываемые за дополнительную плату.

**37. Под реабилитацией понимают:**
а) комплекс проводимых мероприятий медицинского характера, направленных на восстановление здоровья и трудоспособности лиц, утративших эти способности в результате заболевания;
б) комплекс скоординировано проводимых мероприятий медицинского, физического, психологического, педагогического, социального характера, направленных на восстановление здоровья, психического статуса и трудоспособности лиц, утративших эти способности в результате заболевания;
в) комплекс мероприятий по восстановлению трудоспособности лиц после заболевания или травмы.

**38. Бальнеореакция – это:**
а) субъективное ощущение пациентом своего состояния в процессе бальнеогрязелечения;
б) улучшение состояния пациента после окончания санаторного лечения;
в) реакция организма пациента на бальнеогрязелечение, наступающая после двух-четырех процедур и выражающаяся в виде кратковременного обострения имеющихся заболеваний.

**39. Разработанные Минздравом федеральные стандарты санаторно-курортной помощи для каждой группы заболеваний являются:**
а) комплексами лечебно-диагностических мероприятий, содержащими рекомендации по минимальному набору процедур;
б) комплексами лечебно-диагностических мероприятий, содержащими рекомендации по оптимальному набору процедур;
в) комплексами лечебно-диагностических мероприятий, обязательных для исполнения в максимальном объеме.

**40. Диетическое питание по варианту V предусматривает:**
а) питание с пониженной калорийностью (низкокалорийная диета);
б) питание с повышенной калорийностью (высококалорийная диета);
в) питание с повышенным количеством белка (высокобелковая диета).

**41. Возобновляемые природные ресурсы – это:**
а) ресурсы, на восстановление которых государство выделяет финансирование;
б) ресурсы, скорость восстановления которых сравнима со скоростью их расходования.
в) ресурсы, восстанавливающие свой объем естественным путем за счет внутренних резервов.

**42. Вторичные природные ресурсы – это:**
а) уже использованные ресурсы;
б) ресурсы, направляемые для лечения и рекреации повторно;
в) ресурсы, переработанные человеком для их удаленного использования.

**43. Природные лечебные ресурсы согласно Конституции РФ являются собственностью:**
а) исключительно государства;
б) государства и частных лиц;
в) любого субъекта предпринимательской деятельности с разрешения государства.

**44. Стоимость потребления природных лечебных ресурсов:**
а) является разницей между суммой средств, поступивших от их использования и затратами на их производство;
б) является суммой стоимости их добычи и ренты, уплачиваемой за их использование;
в) является суммой средств, поступивших в бюджет за пользование природными лечебными ресурсами.

**45. Под корпоративными стандартами обслуживания понимают:**
а) нормы и правила поведения, которые считаются обязательными для выполнения в процессе обслуживания клиентов в санаторно-курортной организации;
б) описание действий персонала в необычной ситуации;
в) четкое выполнение требований отдыхающих.

**46. Отметьте организации, которые относятся к санаторно-курортным учреждениям:**
а) детский лагерь санаторного типа;
б) санаторий-профилакторий;
в) турагентство;
г) бальнеолечебница;
д) курортный отель;
е) детский оздоровительный лагерь;

ж) курортная поликлиника.

**47. К функциям Минздрава как регулятора санаторно-курортной деятельности относятся следующие (отметить нужное):**
а) разработка законодательных актов и положений в сфере здравоохранения и курортного дела, а также правила и нормы стандартизации и лицензирования;
б) ведение государственного реестра курортного фонда РФ;
в) определение стратегии развития санаторно-курортного комплекса;
г) разработка ценовой политики санаториев;
д) продвижение услуг здравниц и курортов;
е) совершенствование и контроль за исполнением законодательства РФ об охране и использовании природных лечебных ресурсов;
ж) защита прав и интересов граждан в период осуществления ими санаторно-курортного лечения и пребывания на курорте, обеспечение их безопасности.

**48. Основные функции в сфере санаторно-курортной деятельности реализуемые Федеральным агентством по туризму (отметить нужное)**
а) разработка законодательных актов и положений в сфере санаторно-курортного дела;
б) ведение государственного реестра курортного фонда РФ;
в) продвижение туристического продукта, в состав которого включены услуги санаторно-курортного комплекса Российской Федерации, на внутреннем и мировом туристских рынках;
г) охрана курортных местностей и соблюдение законодательства о природоохране;
д) никакие.

**49. Санаторий-профилакторий – это (отметить нужное):**
а) санаторий, специально предназначенный для профилактики заболеваний;
б) санаторий, созданный при промышленном предприятии для лечения, реабилитации и профилактики без отрыва от производства;
в) определение стратегии развития санаторно-курортного комплекса.

**50. Для улучшения обслуживания отдыхающих, еще не избавившихся от привычки курения (отметить нужное):**
а) разрешается курить за пределами спальных корпусов;
б) разрешается курить в специально отведенных для этого местах;
в) сохраняется запрет на курение.

**Вопросы для устного опроса:**
1. Понятие о санаторно-курортной деятельности.
2. Санаторно-курортный комплекс и его структура.
3. Основные типы санаторно-курортных организаций.
4. Организация работы санатория.
5. Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере.
6. Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг.

7. Классификация туристско-рекреационных ресурсов.
8. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности.
9. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы.
10. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания.
11. Санаторно-курортный продукт.
12. Медицинские услуги как целевая часть санаторного продукта.
13. Особенности организации питания в санаторно-курортных учреждениях.
14. Анимационно-досуговая деятельность на курортах.
15. Экономическая стратегия развития санаторно-курортных организаций.
16. Управление затратами на предприятиях санаторно-курортного комплекса.
17. Основные подходы к определению себестоимости санаторно-курортного продукта.
18. Инновационные аспекты развития санаторно-курортной отрасли.
19. Управление инвестиционной деятельностью в санаторно-курортном комплексе.
20. Показатели экономической эффективности функционирования санаторно-курортных организаций.
21. Социальные результаты развития санаторно-курортной сферы.
22. Оценка факторов риска и неопределенности в санаторно-курортной деятельности.
23. Маркетинговый комплекс санаторно-курортных организаций.
24. Качество и конкурентоспособность санаторно-курортных услуг.
25. Формирование цен на санаторно-курортные услуги. Особенности продаж санаторно-курортных путевок.
26. Организация продвижения услуг санаторно-курортного комплекса.
27. Проблемы санаторно-курортного комплекса и тенденции его развития.
28. Программно-целевой подход в управлении санаторно-курортной деятельностью.
29. Основные показатели необходимые для анализа в целях обеспечения конкурентоспособности санаторно-курортного учреждения.
30. Рекомендации для улучшения положения дел в курортной сфере.
31. Благоприятные факторы для развития санаторно-курортного дела.
32. Использование минеральных вод в санаторно-курортной деятельности как лечебного фактора.
33. Порядок отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение.
34. Санаторно-курортный маркетинг свойства и характеристики.
35. Конкурентоспособность санаторно-курортных услуг: основные элементы.
36. Принципы управления качеством на санаторно-курортном предприятии.
37. Региональная политика развития санаторно-курортного комплекса (по выбору, на примере одного из регионов РФ).
38. Информационные системы управления санаторно-курортным предприятием.
39. Добровольная и обязательная сертификация в санаторно-курортной отрасли.
40. Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере.

41. Некоторые проблемы законодательства в сфере реализации санаторно-курортного продукта.
42. Место физиотерапии в оказании санаторно-курортных услуг: основы взаимодействия организма с физическими факторами.
43. Медицинские услуги как основной продукт санаторно-курортной отрасли.
44. Диетическое питание как продукт санаторно-курортной отрасли.
45. Эволюция подходов к организации санаторно-курортного питания.
46. Искусственные физические факторы, применяемые в курортной лечебной практике.
47. Основы организации лечебного питания на курорта.
48. Применение редких и нетрадиционных методов лечения в санаторно-курортных предприятиях.
49. Классификация инноваций, применение инноваций в санаторно-курортной деятельности.
50. Концепция маркетинга в управлении санаторно-курортной деятельностью.

**Примерные темы рефератов:**

1. Социальный аспект деятельности санаторно-курортного комплекса России.
2. Санаторно-курортный комплекс как объект туризма.
3. Роль санаторно-курортного комплекса в туристском регионе.
4. Задачи санаторно-курортной деятельности в развитии внутреннего туризма региона.
5. Виды ресурсов для организации санаторно-курортной деятельности.
6. Услуга размещения в санаторно-курортном предприятии, характеристики.
7. Продажи услуг санаторно-курортного предприятия: перечень, характеристика.
8. Контролирующие санаторно-курортную деятельность организации.
9. Лицензирование в санаторно-курортной отрасли.
10. Аккредитация в санаторно-курортной отрасли.
11. Основные технологии оздоровления населения в санаторно-курортной сфере.
12. Принципы организации лечебной работы санатория.
13. Структура санаторно-курортного продукта.
14. Понятие рекреация, роль рекреации в развитии санаторно-курортного комплекса.
15. Типы санаторно-курортных предприятий.
16. Фактор климата как лечебного ресурса.
17. Бальнеологические ресурсы.
18. Некоммерческие организации в санаторно-курортной отрасли.
19. Лечебные минеральные воды Российской Федерации: особенности состава, критерии оценки и принципы деления.
20. Основные методы бальнеологического лечения и их применение.
21. Особенности оздоровительного воздействия лечебных грязей на организм человека.
22. Методики проведения грязелечебных процедур.
23. Программа лояльности, дисконтная политика в санаторно-курортной отрасли.
24. Каналы сбыта санаторно-курортных услуг.

25. Компоненты лечебно-оздоровительного туризма
26. Современный рынок лечебного туризма.
27. Формирование и структура санаторно-курортного продукта.
28. Свойства и характеристики санаторно-курортного продукта.
29. Виды санаторно-курортного продукта.
30. Методы продвижения санаторно-курортного продукта.

### *5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности*

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Реферат**

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

− монографии, учебники, справочники и т.п.;

− научные статьи, материалы из периодической печати;

− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26 февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания*:

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе Power Point. Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

*Критерии оценивания* - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией

(представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний, обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## 6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины


1. Барчуков, И.С. Санаторно-курортное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Барчуков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 303 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/71055. ЭБС «IPRbooks», по паролю.
2. Губа Д.В. Лечебно-оздоровительный туризм: курорты и сервис: учебник / Губа Д.В., Воронов Ю.С. – Москва: Издательство «Спорт», 2020. – 240 с. – ISBN 978-5-907225-06-0. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт].

– Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/88517. ЭБС «IPRbooks», по паролю.
3. Бойко В.В. Спортивно-оздоровительный туризм. [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Бойко В.В. – Орел: Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2020. – 133 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/95430.html ЭБС «IPRbooks», по паролю.

4. Ветитнев А.М., Кусков А.С. Лечебный туризм: учеб. пособие. – М.: Форум, 2015. – 592 с.
5. Ветитнев А.М., Журавлева Л.Б. Курортное дело. – М. КноРус, 2007. – 246 с.
6. Ветитнев А. М. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг/ А.М. Ветитнев, Я.А. Ашкинадзе, 2-е изд., стереотипное – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 160 с.
7. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг. – М.: ЮНИТИДАНА, 2011. – 207 с.
8. Ветитнев А. М. Применение сбалансированной системы показателей для оценки конкурентоспособности санаторно-курортных организаций: монография / А.М. Ветитнев, А.Н. Задорожняя, 2-е изд., стереотипное. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 112 с.
9. Гидбут А.В., Мезенцев, А.Г. Курортно-рекреационное хозяйство: региональный аспект. – М.: Наука, 2011. – 324 с.
10. Джанджугасова Е.А. Маркетинг туристских территорий. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 223 с.
11. Драчева Е.А. Специальные виды туризма. Лечебный туризм: учебное пособие / Е.Л. Драчева. – М.: Кнорус, 2015. – 152 с.
12. Иванова Н.В. Спортивно-оздоровительный туризм [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Н.В. Иванова. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр. 2014. – 256 с.
13. Управление развитием рынка лечебно-оздоровительного туризма: монография / Ветитнев А.М., Киселева А.А., Конторских А.Л. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 158 с.
14. Чернышева Т.Л., Анимационные технологии в сфере услуг: учебное пособие / Чернышева Т.Л. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2017. – 94 с.

***6.3. Периодические издания:***

– проф. газета - «Туризм»
– проф. Журналы:
– «Туризм: практика, проблемы, перспективы»;
– «Туризм и отдых»;

## 7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Официальный сайт компании «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks (http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

**Состав программного обеспечения**

ОС Windows7 Professional Соглашение OPEN 93592430ZZE1605 Лицензия 63588548 (бессрочно);

MS Office Standard 2010 Russian Соглашение OPEN 93592432ZZE1605 Лицензия 63588550 (бессрочно);

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный, № лицензии 2304-000451-57227148.

## 8. Оборудование и технические средства обучения

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-04, 1-06, 1-09, 1-11, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Организация обслуживания в санаторно-курортных комплексах».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Проектирование и разработка стандартов обслуживания»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | Очная |

Грозный, 2021

Горностаева Ж.В. Рабочая программа учебной дисциплины «Проектирование и разработка стандартов обслуживания» – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени Ахмата Абдулхамидовича Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 514, с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

.

© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени Ахмата Абдулхамидовича Кадырова», 2021

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** – освоение специальных знаний, умений и навыков в области теории и практики технологий разработки стандартов обслуживания.

**Задачи дисциплины:**

- знать основные понятия о стандартах обслуживания;
- знать основные нормативно-правовые основы деятельности предприятий сервиса;
– знать квалификационные требования к персоналу сервисных предприятий;
- знать основные модели организации процесса обслуживания на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;
– уметь логически верно, аргументированно и ясно строить ответ
– уметь оформлять документационное обеспечение процессов оказания услуг в соответствии с требованиями потребителя;
- владеть методикой оценки соответствия гостиничного предприятия требованиям системы классификации гостиниц и иных средств размещения;
– владеть технологиями поиска, хранения, обработки и систематизации информации.
– владеть навыками проектирования и разработки стандартов в сфере сервиса.

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

В процессе освоения дисциплины «Проектирование и разработка стандартов обслуживания» формируется следующая компетенция:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Профессиональные | | ПКР-1 |

## 2. Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКР-1 Способен к разработке нормативной документации и ее применению, в том числе для прохождения процедуры классификации | ПКР-1.1 Использует основные принципы разработки стандартов обслуживания, технологических регламентов<br>ПКР-1.2 Применяет регламенты деятельности служб (отделов)<br>ПКР-1.3 Владеет методикой оценки соответствия гостиничного предприятия требованиям системы | ***Знать:***<br>- знать основные понятия о стандартах обслуживания;<br>- знать основные нормативно-правовые основы деятельности предприятий сервиса;<br>– знать квалификационные требования к персоналу сервисных предприятий;<br>- знать основные модели |

| | | |
|---|---|---|
| | классификации гостиниц и иных средств размещения | организации процесса обслуживания на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; |
| | | ***Уметь:***<br>- уметь логически верно, аргументированно и ясно строить ответ<br>– уметь оформлять документационное обеспечение процессов оказания услуг в соответствии с требованиями потребителя; |
| | | ***Владеть:***<br>владеть методикой оценки соответствия гостиничного предприятия требованиям системы классификации гостиниц и иных средств размещения;<br>– владеть технологиями поиска, хранения, обработки и систематизации информации.<br>– владеть навыками проектирования и разработки стандартов в сфере сервиса. |

## 3. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** |
|---|---|
| | ***очная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **4 /144** |
| **Контактная работа:** | **52** |
| Занятия лекционного типа | 16 |
| Занятия семинарского типа | 34 |
| Консультации | 2 |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой /экзамен | экзамен |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | **56** |
| **Контроль** | 36 |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

*Очная форма обучения*

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1** | **Раздел 1 Стандартизация в сфере сервиса** | **8** | | **16** | | | | |
| 1.1 | Услуга как экономическая категория | 2 | | 4 | | | | |
| 1.2 | Специфика товарного продукта «гостиничное обслуживание» | 2 | | 4 | | | | |
| 1.3 | Понятие и определение качества в гостиничной индустрии | 2 | | 4 | | | | |
| 1.4 | Классификация стандартов, применяемых в гостиницах | 2 | | 4 | | | | |
| **2** | **Стандартизация обслуживания в гостиничном сервисе** | **8** | | **18** | | | | |
| 2.1 | Нормативно-правовая база проектирования и разработки стандартов в гостиницах | 2 | | 6 | | | | |
| 2.2 | Опыт разработки стандартов обслуживания | 2 | | 4 | | | | |
| 2.3 | Профессиональные стандарты в | 2 | | 4 | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | индустрии гостеприимства | | | | | | | |
| 2.4 | Контроль исполнения стандартов обслуживания | 2 | | 4 | | | | |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по разделам

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1** | **Стандартизация в сфере сервиса** | |
| 1.1 | Услуга как экономическая категория | Характеристика сферы услуг. Структура потребностей. Функции сферы услуг. Типы услуг. Структура предприятий сервиса. Классификация услуг. Место сферы услуг в жизни общества. Правовое обеспечение торговли на мировом рынке всеми видами услуг. |
| 1.2 | Специфика товарного продукта «гостиничное обслуживание» | Тенденции развития гостиничного бизнеса. Особенности гостиничного продукта. Свойства гостиничного продукта. Уровни гостиничного продукта. Модель гостиничного продукта. Жизненный цикл гостиничного продукта |
| 1.3 | Понятие и определение качества в гостиничной индустрии | Формирование и оценка качества гостиничных услуг. Факторы, определяющие качество услуг. Характеристики и показатели качества продукции и услуг. Методы определения показателей качества. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Методы контроля качества. |
| 1.4 | Классификация стандартов, применяемых в гостиницах | Стандарты обслуживания. Стандарты продукта. Стандарты сервиса. Операционные стандарты. Технологические, брендовые, операционные и другие виды стандартов. |
| **2** | **Стандартизация обслуживания в гостиничном сервисе** | |
| 2.1 | Нормативно-правовая база проектирования и разработки стандартов в гостиницах | Федеральные законодательные акты. Национальные стандарты РФ – ГОСТ Р, ГОСТ. Общероссийские классификаторы технико-экономической информации – ОКТЭИ. Стандарты отраслей – ОСТ. Стандарты предприятий – СТП. Стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных организаций. Международная система стандартов ИСО 9000. |
| 2.2 | Опыт разработки стандартов | Единые стандарты обслуживания. Цели |

| | | |
|---|---|---|
| | обслуживания | разработки стандартов. Критерии стандартов. Государственные и отраслевые стандарты |
| 2.3 | Профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства | Профессиональный стандарт руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц. Профессиональный стандарт горничная. Профессиональный стандарт работник по приему и размещению гостей. Принципы практического применения профстандартов |
| 2.4 | Контроль исполнения стандартов обслуживания | Методы контроля за выполнением стандартов. Контрольные карты исполнения стандартов. |

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

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Услуга как экономическая категория | Устный опрос, тест |
| 2. | Специфика товарного продукта «гостиничное обслуживание» | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 3. | Понятие и определение качества в гостиничной индустрии | Устный опрос, тест. |
| 4. | Классификация стандартов, применяемых в гостиницах | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 5. | Нормативно-правовая база проектирования и разработки стандартов в гостиницах | Устный опрос, тест. |
| 6. | Опыт разработки стандартов обслуживания | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 7. | Профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 8. | Контроль исполнения стандартов обслуживания | Тест |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

**Примерные тестовые задания:**

**1. Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям.**

1. Стандартизация
2. Унификация
3. Сертификация
4. Симплификация

**2. Нормативный документ, который утверждается международной организацией по стандартизации**

1. Региональный стандарт
2. Международный стандарт
3. Межгосударственный стандарт
4. Национальный стандарт

**3. Цель международной стандартизации - это**:

1. Упразднение национальных стандартов
2. Разработка самых высоких требований
3.Устранение технических барьеров в торговле
4. Содействие взаимопониманию в деловых отношениях

**4. Национальные стандарты:**

1. Обязательны для применения
2. Рекомендательны

**5. Технический регламент принимается:**

1. Национальной организацией по стандартам
2. Органом по сертификации
3. Правительственным органом
4. Международной организацией

**6. Технический регламент носит характер**:

1. Обязательный;
2. Рекомендательный.

**8. Европейский стандарт для стран ЕС носит характер:**

1. Обязательный
2. Рекомендательный

**9. Европейский стандарт, на который ссылается Директива ЕС, для стран-членов носит характер:**

1. Обязательный
2. Рекомендательный

**10. Европейские стандарты разрабатывают:**

1. Национальные организации стран ЕС
2. Региональные организации
3. Европейский комитет по стандартизации

**11. В системе ГОСТ Р сертифицируют:**

1. Продукцию
2. Системы обеспечения качества
3. Услуги
4. Персонал.

**12. Организация деятельности стандартизации в крае и области осуществляется посредством:**

1. Региональной стандартизации
2. Административно-территориальной стандартизации

3. Национальной стандартизации.

**13. Международный стандарт может не приниматься за основу национального стандарта по причине:**
1. Географических особенностей
2. Экономических особенностей
3. Социальных особенностей

**14. Обязательные требования стандартов устанавливаются к:**
1. Методам контроля
2. Потребительским характеристикам
3. Безопасности

**15. Патентную чистоту объекта определяют на стадии:**
1. Разработки технического задания
2. Разработки проекта стандарта
3. Принятия стандарта

**16. Пересмотр стандарта следует рассматривать как:**
1. Внесение дополнения в содержание
2. Упразднение отдельных частей стандарта
3. Разработку нового стандарта

---

## Вопросы к экзамену:

1. Услуга, как экономическая категория
2. В чем заключается государственное регулирование применительно к таким объектам, как продукция и услуги?
3. Дайте определение термину «Техническое регулирование».
4. Охарактеризуйте три основных элемента технического регулирования.
5. Каковы цели и задачи технического регулирования?
6. Дайте определение термину «Технический регламент». Каков статус имеет технический регламент?
7. Каковы требования к содержанию технического регламента?
8. Дайте определение термину «стандартизация».
9. Сформулируйте основные цели, стоящие перед стандартизацией.
10. Что называется объектом стандартизации?
11. Какие документы относятся к нормативным документам по стандартизации? Дайте их краткую характеристику.
12. Перечислите категории основных документов по стандартизации.
13. Какие виды стандартов вы знаете? Охарактеризуйте содержание и структуру стандартов различных видов.
14. Цели стандартизации в сфере туристского обслуживания.
15. Характеристика стандарта, как нормативного документа
16. Какие требования определяет стандарт к гостинице.
17. Категории стандартов

18. Нормативные документы по стандартизации
19. Характеристика стандарта обслуживания
20. Стандарты продукта в гостиничной сфере
21. Стандарты сервиса в гостиничной сфере
22. Характеристика корпоративных стандартов
23. Основные причины для разработки стандарта
24. Операционные стандарты в индустрии гостеприимства
25. Технологические стандарты в индустрии гостеприимства
26. Профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства
27. Разработка должностных инструкций в индустрии гостеприимства
28. Цели разработки стандартов обслуживания
29. Внутрифирменные стандарты
30. Этапы разработки стандартов обслуживания
31. Подготовка проекта стандарта
32. Общие принципы разработки стандартов
33. Механизм разработки стандарта
34. Формирование рабочей группы по разработке стандартов обслуживания
35. Работа внешних консультантов по подготовке стандартов обслуживания
36. Фокус-группа, как инструмент подготовки стандарта обслуживания
37. Методы описания стандартов обслуживания
38. Диагностика сервисных технологий
39. Определение базовых элементов сервиса
40. Результат разработки стандарта обслуживания
41. Поведенческие стандарты в сфере индустрии гостеприимства
42. Задачи системы стандартов гостиницы
43. Процесс внедрения стандарта обслуживания
44. Контроль исполнения стандарта обслуживания
45. Система Сервис-менеджмента в индустрии гостеприимства
46. Дайте определения понятиям: региональная стандартизация, международная стандартизация, национальная стандартизация.
47. Охарактеризуйте структуру международной организации по стандартизации ИСО. Область ее компетенции.
48. Что называется комплексом стандартов?
49. Перечислите известные вам системы (комплексы) межгосударственных стандартов.
50. Перечислите семь направлений развития национальной стандартизации.
51. Структура профессионального стандарта
52. Порядок утверждения стандарта
53. Виды стандартов
54. Стандарты качества обслуживания
55. Разработка брендовых стандартов
56. Состав и структура операционных стандартов
57. Задачи системы стандартов в индустрии гостеприимства
58. Разработка стандартов гостиничной технологии в разрезе служебных и гостевых зон (размер, расположение, состав);

59. Разработка стандартов службы питания (состав, технология, размеры и т. д.);
60. Разработка стандартов дополнительных услуг

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

## Реферат

### Примерные темы рефератов:

1. Основные положения кадровой политики
2. Правила внутреннего трудового распорядка
3. Положение об оплате труда и премировании работников
4. Положение о коммерческой тайне
5. Положение о защите персональных данных работников
6. Положение об обучении работников
7. Порядок проживания в гостинице «Гостиница»
8. Инструкция по санитарному содержанию помещений
9. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников гостиничного хозяйства
10. План обучающих тренингов для работников гостиницы.
11. Индивидуальный план введения в должность.
12. Профессиональный профиль должности

13. Личный план развития
14. Инструкция по оказанию первой помощи
15. Стандарты оформления документов
16. Информационная папка Гостя
17. Ресторан.
18. Стандарты обслуживания.

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;
− монографии, учебники, справочники и т.п.;
− научные статьи, материалы из периодической печати;
− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26 февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания реферата*:

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и

систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

| | |
|---|---|
| Оценка «зачтено» | Обучающийся показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует категориальным аппаратом. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «не зачтено» | Обучающийся показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе Power Point. Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

*Критерии оценивания* – при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в

информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично*» ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 208 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15712.html. – ЭБС «IPRbooks»

2. Ефимова Г.Н. Организация обслуживания. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Г.Н. Ефимова – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский гуманитарный университет, 2012. – 52 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/14520.html. – ЭБС «IPRbooks»

3. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс] : практическое пособие / М.В. Кобяк. – Электрон. текстовые данные. – СПб. : Интермедия, 2014. – 290 с. – 978-5-4383-0029-8. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30214.html

4. Мухамеджанова О.Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс] : лабораторный практикум / О.Г. Мухамеджанова, А.С. Ермаков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018. — 93 с. — 978-5-7264-1834-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/76893.html

5. Ополченов И.И. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс] : учебник / И.И. Ополченов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Советский спорт, 2008. — 248 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/40798.html

6. Стандартизация, сертификация, лицензирование [Электронный ресурс] : сборник нормативных актов и документов / . – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 430 c. – 978-5-905916-06-9. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30221.html

1. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.В. Иванилова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. – 182 c. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16744.html

2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. – Электрон. текстовые данные. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 240 c. – 5-238-00792-2. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/7029.html

3. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности»)/ Е.Г. Радыгина – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 80 c. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/70285.html. – ЭБС «IPRbooks»

4. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. – 148 c. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/63244.html Хамидуллина Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс]: монография / Г.Р. Хамидуллина, Р.И. Зинурова, И.А. Фролова. – Электрон. текстовые данные. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. – 116 c. – 978-5-7882-1837-3. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/63977.html

5. Цопкало Л.А. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.А. Цопкало, Л.Н. Рождественская. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2013. — 230 c. — 978-5-7782-2325-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/47692.html

6. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело : учеб. пособие для студ. учрежд. высш. проф. образования. — М. : Издательский центр «Академия», 2013. .

7. Корнеев Н. В, Корнеева Ю. В..
8. Технологии гостиничной деятельности: учебник / – М. : Академия, 2015. Меликян О.М. Поведение потребителей : учебник .— 4-е изд. — М. : ИТК "Дашков и К", 2014 .
9. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Н.Ю. Арбузова. – 4-е издание., М.: Академия, 2014.
10. Колодий Н.А. Новая экономика – экономика ощущений [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Колодий Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Томск: Томский политехнический университет, 2013.— 327 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/34686.

***Периодические издания***

– СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА.

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

1. Электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии www.ratanews.ru
2. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. Официальный сайт. www.russiatourism.ru
3. Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/
4. .Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы» http://www.tpnews.ru
5. Информация, книги, статьи по сервису и туризму. – http://turbooks.ru/

**7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)
Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)
Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

**8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических

занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий по направлению подготовки 43.03.01 Сервис располагает аудиториями 1-45, 1-47, 1-48, 1-52, 1-50, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Проектирование и разработка стандартов обслуживания».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальности) | Сервис |
| Код направления подготовки (специальности) | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

Грозный, 2021

**Горностаева Ж.В.** Рабочая программа учебной дисциплины «Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве» [Текст] /сост. кандидат экономических наук, профессор Ж.В. Горностаева. – Грозный: ФГБОУ «Чеченский государственный университет имени Ахмата Абдулхамидовича Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки «Сервис», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169, с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© Ж.В.Горностаева (автор), 2021
© ФГБОУ «Чеченский государственный университет имени Ахмата Абдулхамидовича Кадырова», 2021

## Содержание


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Цели и задачи освоения дисциплины | 4 |
| 2. | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 3. | Место дисциплины в структуре образовательной программы | 5 |
| 4. | Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий | 5 |
| 5. | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 21 |
| 6. | Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 34 |
| 7. | Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины | 36 |
| 8. | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 36 |
| 9. | Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем | 39 |
| 10. | Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 40 |

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** – приобретение теоретических знаний по предмету «Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве» и применение полученных знаний при работе в сфере туризма и индустрии гостеприимства.

**Задачи дисциплины:**

1. Сформировать у студентов представление об особенностях международных национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства;

- сформировать у студентов представление об особенностях применения стандартов на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

2) Научить бакалавров использовать знания теоретических основ по стандартизации;

- активизация творчества обучающихся в поиске неординарных решений и разработке новых предложений в сфере туризма;

- расширения кругозора, повышение культурно-образовательного и интеллектуального уровня

обучающихся

3) Привить умение правильно ориентироваться в потоке информации;

- обеспечить владение компетенциями применения полученных знаний, навыков и умений для успешной практической профессиональной деятельности.

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

В процессе освоения дисциплины «Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве» формируются следующая компетенция:

| ОПК-3: готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя | |
|---|---|
| Знать: | |
| Уровень 1 | ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания туристов |
| Уровень 2 | основные этапы процесса сервисного обслуживания туристов |
| Уровень 3 | основные предпочтения потребителей. |
| Уметь: | |
| Уровень 1 | обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервисного обслуживания; |
| Уровень 2 | проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя |
| Уровень 3 | проводить оценку альтернативных вариантов использования ресурсов |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | методами и формами обслуживания потребителей сервисных и туристских продуктов |
| Уровень 2 | способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя |

| | |
|---|---|
| Уровень 3 | методами оценки альтернативных вариантов использования ресурсов |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**знать** стандарты на услуги сферы туризма и индустрии гостеприимства, организацию работ по стандартизации

**уметь** оформлять документы в соответствии с требованиями стандартов; применять знания в области стандартизации туристских и гостиничных услуг и контроля их выполнения

**владеть** методами построения стандартов для предприятий сферы туризма и индустрии гостеприимства; навыками оценки социально-экономического эффекта сертификации в области туризма и гостеприимства навыками контроля за оказанием слуг в сфере туризма и индустрии гостеприимства.

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве» входит в базовую часть обязательных дисциплин (Б1.Б.20.02) рабочего учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Изучается в 6-7 семестрах.

Изучение дисциплины «Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве» базируется на положениях следующих дисциплин: «Человек и его потребности», «Сервисная деятельность», «Технологический практикум», «Анимационный сервис».

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: преддипломная практика и итоговая государственная аттестация.

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1 Содержание и структура дисциплины

| № | Наименование раздела | Содержание раздела | Форма текущего контроля |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **Раздел 1 Нормативная база стандартизации туристских и гостиничных услуг** | | | |
| 1.1 | Цели и задачи стандартизации /Лек/ | Понятие и цели стандартизации. Управление стандартизацией в России. Стандартизация в сфере туризма и гостеприимства. | УО |
| 1.2 | Современные проблемы стандартизации /Пр/ | Низкий динамизм. Связь стандартизации с передовыми технологиями. Работа технических комитетов. | ПР |
| 1.3 | Защита прав потребителей как основа стандартов | Взаимоотношения между потребителями и исполнителями услуг. Право потребителей на приобретение услуг надлежащего качества и | П |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | обслуживания /СР/ | безопасных для жизни и здоровья. Право потребителей на информацию о продукте и его изготовителе. Закон РФ "О защите прав потребителей". | |
| 1.4 | Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности /Лек/ | Основные принципы разработки стандартов обслуживания. Этапы разработки стандартов обслуживания на предприятии. Особенности этапов разработки, создания и внедрения стандартов обслуживания. Особенности этапа внедрения стандартов. Контроль выполнения стандартов обслуживания. | УО |
| 1.5 | Определение критериев эффективных стандартов обслуживания. /Пр/ | Конкретность. Измеряемость. Реальность исполнения. Прозрачность для сотрудников. Актуальность. Предоставление сотрудникам самостоятельности в пределах их полномочий. Комплексность. Экономическая целесообразность. | УО |
| 1.6 | Основополагающие стандарты в туризме и гостеприимстве /СР/ | Организационные принципы и положения, требования, правила и нормы, для сферы туризма и гостеприимства | |
| 1.7 | Закон «О стандартизации» как нормативная база стандартизации туристских и гостиничных услуг. /Лек/ | Сущность стандартизации. Цель и принципы стандартизации. Национальный стандарт, предварительный национальный стандарт. Стандарты организации. Порядок разработки национальных стандартов | |
| 1.8 | Стадии работ по стандартизации /Пр/ | Отбор объектов стандартизации. Моделирование объекта стандартизации. Оптимизация модели. Стандартизация модели | УО, П |
| 1.9 | Стратегические цели стандартизации /СР/ | Обеспечение национальной, экологической, технической и технологической безопасности в Российской Федерации. | П |
| 1.10 | Нормативная основа стандартов обслуживания на предприятиях общественного питания. | Государственное регулирование в области предоставления услуг общественного питания. Нормативная и техническая документация, регламентирующая деятельность предприятий общественного питания различных типов и классов. | УО |
| 1.11 | Нормативные документов по безопасности услуг:/Пр/ | Санитарно-гигиенические и технологические требования. Требования к безопасности продовольственного сырья и продуктов. | П |
| 1.12 | Экологическая безопасность услуг/СР/ | Требования к охране окружающей среды к территории, техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации и другим факторам, согласно СанПиН | П |
| **Раздел 2 Стандартизация туристских услуг** | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2.1 | Задачи стандартизации в сфере туризма. /Лек/ | Объекты стандартизации. Виды услуг в туризме. Требования к основным характеристикам услуг и условий обслуживания. Процессы туристско-экскурсионного обслуживания. | УО, Т |
| 2.2 | Общие требования к туристским услугам /Пр/ | Основные определения: туристская услуга, экскурсия, поход, путешествие. Обязательные и рекомендуемые требования к туристским услугам, методы контроля. Стандарты на турпродукт. | П |
| 2.3 | Взаимоотношения между потребителями и исполнителями услуг /СР/ | Закон «О защите прав потребителей». Информационное обеспечение подготовки тура в национальных туристских стандартах. | УО, Т |
| 2.4 | Стандартизация услуг туроператоров/Лек/ | Услуги по организации внутреннего туризма, въездного и выездного туризма. | УО, Т |
| 2.5 | Анализ корпоративных стандартов туроператоров /Пр/ | Оздоровительные туры. Познавательные туры. Профессионально-деловые туры. Религиозные туры. | УО, П |
| 2.6 | Общероссийский классификатор стандартов/СР/ | Построение каталогов, указателей, выборочных перечней, библиографических материалов. Формирование баз данных международных, межгосударственных и национальных стандартов | УО |
| 2.7 | Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам /Лек/ | Правила сертификации туристских услуг. Определения, общие положения, требования к нормативным документам, порядок проведения, схемы сертификации, инспекционный контроль, приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия. | УО |
| 2.8 | Системы сертификации туристских услуг /Пр/ | Система сертификации ГОСТ Р. Системы сертификации средств защиты информации.Система сертификации «Электросвязь». | УО |
| 2.9 | Международные системы сертификации /СР/ | Система МЭК. Система ЕЭК ООН. Сертификация ISO, как вид международных стандартов. | УО |
| 2.10 | Стандартизация и сертификация экскурсий /Лек/ | ГОСТ РФ на требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов: общие требования, факторы риска в туризме и способы их снижения, требования к наличию в турпредприятии комплектов действующих соответствующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов, методы контроля за выполнением требований безопасности. | УО, П |
| 2.11 | Стандарты транспортного обслуживания в | Классификация транспортных путешествий. Законы и нормативно-правовые документы, регулирующие организацию работы | УО |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | системе туризма /Пр/ | туристского транспорта. Регулирование внутренних и международных перевозок в системе туризма | |
| 2.12 | Управление транспортным обслуживанием туристов /СР/ | Стандарты обслуживания туристов в мировой индустрии транспортного обслуживания. Документационное обеспечение транспортного обслуживания. | |
| **Раздел 3 Стандартизация гостиничных услуг** | | | |
| 3.1 | Стандарты и регламенты, установленные в гостинице /Лек/ | Стандарты средств размещения и услуги в них. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии | УО |
| 3.2 | Этикет служебного поведения /Пр/ | Стандарт внешнего вида. Стандарт поведения персонала гостиницы. Конфликтные ситуации. Жалобы гостей | УО |
| 3.3 | Международные стандарты обслуживания /СР/ | Международные стандарты по размещению и пребыванию туристов в средствах размещения туристской индустрии | УО |
| 3.4 | Стандарты работы служб и подразделений /Лек/ | Стандарты оформления документов. Стандарт процедуры регистрации. Стандарт процедуры выписки. Стандарт приема иностранных граждан. Стандарт размещения групп туристов | УО |
| 3.5 | Стандарты работы службы бронирования /Пр/ | Стандарт приема заявок на бронирование по телефону и при личном обращении гостя. Стандарт приема и оформления заявок на бронирование по безналичному расчету. Стандарт приема заявок на бронирование по почте, по факсу | УО |
| 3.6 | Процедура приема VIP гостей /СР/ | Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Стандарты элитного, современного, индивидуального обслуживания клиентов. Служба дворецких. Лист заезда VIP-клиентов | УО |
| 3.7 | Стандарты по оказанию бытовых услуг в средствах размещения /Лек/ | Стандарт на услуги прачечных. Стандарт на услуги уборки. Стандарт на услуги химической чистки. Стандарт на услуги парикмахерских. Стандарт на услуги по ремонту одежды и обуви | УО |
| 3.8 | Стандарты работы службы номерного фонда отеля /Пр/ | Стандарты и операционные процедуры службы номерного фонда отеля. Стандарты содержания помещений. Стандарт действий в случае заявления гостя о технической неисправности в номере | УО |
| 3.9 | Оказание платных дополнительных услуг в средствах размещения /СР/ | Составление стандартов на различные виды дополнительных услуг. Услуги торговли. Покупка и доставка цветов. Продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции. Аренда залов переговоров, конференц-зала. Услуги бизнес-центра. | УО |
| 3.10 | Профессиональные | Стандарт поведения горничной. Стандарт об- | УО |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | стандарты /Лек/ | служивания гостей. Стандарт работы службы безопасности | |
| 3.11 | Стандарты на услуги оздоровительных центров отелей/Пр/ | Стандарты на SPA-услуги. Стандарты на физкультурно-оздоровительные услуги. Стандарты на лечебно-оздоровительные услуги. | УО |
| 3.12 | Стандарты кадровой политики отеля /СР/ | Основные положения кадровой политики. Правила внутреннего трудового распорядка. Положение об оплате труда и премировании работников. Положение о коммерческой тайне. Положение о защите персональных данных. Положение об обучении работников. Порядок проживания в гостинице. Инструкция по санитарному содержанию помещений. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников гостиничного хозяйства. Инструкция по оказанию первой помощи. Стандарты обучения и развития персонала.План обучающих тренингов для работников гостиницы. Профессиональный профиль должности | |
| **Раздел 4. Стандарты качества обслуживания в туризме и гостеприимстве** | | | |
| 4.1 | Основные понятия и определения управления качеством /Лек/ | Теоретические предпосылки управления качеством. Термины и определения. Направления в решении задач качества. Решение проблем повышения качества товаров и услуг через стандартизацию, сертификацию, метрологию, квалиметрию | УО |
| 4.2 | Качество как объект управления /Пр/ | Управление качеством услуг в гостинице. Свойства и функции качества. Аспекты качества: 1) национальный; 2) политический; 3) технический; 4) экономический. Качество продукции с точки зрения производителя и потребителя. Количественные и качественные показатели качества. требования к качеству продукции и услуг. | УО |
| 4.3 | Разработка и внедрение системного подхода к управлению качеством./СР/ | Разработка и внедрение системного подхода к управлению качеством. Система международных стандартов ИСО серии 9000:2000; Организация бизнеса на основе всеобщего управления качеством (Total Qality Management); российская национальная премия по качеству; подход, направленный на поиск и устранение причин брака и ошибок в производственных процессах («Шесть сигм»). | ПР |
| 4.4 | Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг в туризме и | Структура действующего нормативного правового обеспечения. Правовая защита прав потребителей услуг. Принцип приоритета международного права перед внутренним правом отдельной страны. Права | ПР |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | гостеприимстве /Лек/ | потребителей на безопасность товара/работы/услуги. Работа с претензиями.. | |
| 4.5 | Содержание и размещение обязательной информации для клиентов /Пр/ | Составление перечня основных нормативных документов, регулирующих услуги туроператоров и турагенств; документы, дополнительно регулирующие услуги средств размещения; услуги общественного питания; классификаторы услуг; базовые документы для классификации средств размещения и предприятий общественного питания. | УО |
| 4.6 | Практика формирования стандартов качества./СР/ | Ожидания клиентов. Восприятие и оценка качества обслуживания. Приобретение узнаваемости на рынке туристских и гостиничных услуг. | УО |
| 4.7 | Практика внедрения стандартов качества /Лек/ | Качество и стандарты. Категории предприятий и их восприимчивость к регулированию качества. Условия создания качественного сервиса в туризме и индустрии гостеприимства. Соблюдение принципов современного сервиса. Обеспечение комфортности и максимального удовлетворения потребностей с помощью качественного обслуживания: американская модель и европейская модель. | ПР |
| 4.8 | Описание и анализ основных документов по качеству/Пр/ | Паспорт гостиницы. Руководство по качеству. Документация системы качества. Уровни документального описания. Служба управляющего по качеству. Основные задачи службы качества. Должностные обязанности управляющего по качеству. | УО |
| 4.9 | Система управления качеством /СР/ | Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008. Применение сертификата соответствия и знака соответствия СМК. 10 | УО |
| 4.10 | Контроль и оценка качества обслуживания /Лек/ | Контроль качества продукции. Методы оценки показателей качества продукции. Определение, сущность и показатели оценки уровня качества услуг. Показатели оценки: классификационные; ограничительные; оценочные. Выбор показателей качества. Количественные и качественные характеристики услуги | ПР |
| 4.11 | Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков /Пр/ | Карта процесса создания и реализации туристского и гостиничного продукта. Характеристики, заносимые в карту. Выявление проблем, связанных с качеством. | |
| 4.12 | Практика в формировании и внедрении стандартов качества./Ср/ | Отражение стандартов предоставления услуг в бизнесе и производственных процессах подразделений предприятия и типовых должностных обязанностях работников | |

Примечание: УО – устный опрос, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторная работа, Р – реферат, ЭП – электронный практикум, К – коллоквиум, Э – эссе, Т – тестирование, П – презентации; С – собеседование; Д – дискуссия; ПР – письменная работа, ЛР – лабораторная работа.

## 4.2. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 216 часов / 6 зачетных единиц.

| Вид работы | Трудоемкость, часов | | |
|---|---|---|---|
| | 6 семестр | 7 семестр | Всего |
| **Общая трудоемкость** | **72** | **144** | **216** |
| **Аудиторная работа:** | **32** | **32** | **64** |
| *Лекции (Л)* | 16 | 16 | 32 |
| *Практические занятия (ПЗ)* | 16 | 16 | 32 |
| *Лабораторные работы (ЛР)* | | | |
| **Самостоятельная работа:** | **40** | **74** | **114** |
| Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР) | | | |
| Расчетно-графическое задание (РГЗ) | | | |
| Реферат (Р) | 10 | 10 | 20 |
| Эссе (Э) | | | |
| Самостоятельное изучение разделов | 10 | 24 | 34 |
| Контрольная работа | | | |
| Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.) | 20 | 40 | 60 |
| Консультации | | **2** | **2** |
| Контроль | | **36** | **36** |
| **Вид итогового контроля** | **зачет** | **экзамен** | |

## 4.3 ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

### Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеаудиторная работа СР |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **1** | **Раздел 1 Нормативная база стандартизации туристских и гостиничных услуг** | **36** | **8** | **8** | | **20** |
| 1.1 | Цели и задачи стандартизации /Лек/ | **2** | 2 | | | |
| 1.2 | Современные проблемы | **2** | | 2 | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | стандартизации /Пр/ | | | | | |
| 1.3 | Защита прав потребителей как основа стандартов обслуживания /СР/ | **5** | | | | 5 |
| 1.4 | Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности /Лек/ | **2** | 2 | | | |
| 1.5 | Определение критериев эффективных стандартов обслуживания. /Пр/ | **2** | | 2 | | |
| 1.6 | Основополагающие стандарты в туризме и гостеприимстве /СР/ | **5** | | | | 5 |
| 1.7 | Закон «О стандартизации» как нормативная база стандартизации туристских и гостиничных услуг. /Лек/ | **2** | 2 | | | |
| 1.8 | Стадии работ по стандартизации /Пр/ | **2** | | 2 | | |
| 1.9 | Стратегические цели стандартизации /СР/ | **5** | | | | 5 |
| 1.10 | Нормативная основа стандартов обслуживания на предприятиях общественного питания. | **2** | 2 | | | |
| 1.11 | Нормативные документов по безопасности услуг:/Пр/ | **2** | | 2 | | |
| 1.12 | Экологическая безопасность услуг/СР/ | **5** | | | | 5 |
| **2** | **Раздел 2 Стандартизация туристских услуг** | **36** | **8** | **8** | | **20** |
| 2.1 | Задачи стандартизации в сфере туризма. /Лек/ | **2** | 2 | | | |
| 2.2 | Общие требования к туристским услугам /Пр/ | **2** | | 2 | | |
| 2.3 | Взаимоотношения между потребителями и исполнителями услуг /СР/ | **5** | | | | 5 |
| 2.4 | Стандартизация услуг туроператоров/Лек/ | **2** | 2 | | | |
| 2.5 | Анализ корпоративных стандартов туроператоров /Пр/ | **2** | | 2 | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.6 | Общероссийский классификатор стандартов/СР/ | **5** | | | | 5 |
| 2.7 | Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам /Лек/ | **2** | 2 | | | |
| 2.8 | Системы сертификации туристских услуг /Пр/ | **2** | | 2 | | |
| 2.9 | Международные системы сертификации /СР/ | **5** | | | | 5 |
| 2.10 | Стандартизация и сертификация экскурсий /Лек/ | **2** | 2 | | | |
| 2.11 | Стандарты транспортного обслуживания в системе туризма /Пр/ | **2** | | 2 | | |
| 2.12 | Управление транспортным обслуживанием туристов /СР/ | **5** | | | | 5 |
| | **Итого** | **72** | **16** | **16** | | **40** |

## Практические занятия

Целью практических занятий является закрепление знаний, полученных в ходе освоения лекционного материала, получение навыка работы с нормативной литературой.

*Тематика практических занятий*

| № занятия | Тема | Количество часов |
|---|---|---|
| 1. | Современные проблемы стандартизации | 2 |
| 2. | Определение критериев эффективных стандартов обслуживания | 2 |
| 3. | Стадии работ по стандартизации | 2 |
| 4. | Нормативные документов по безопасности услуг | 2 |
| 5. | Общие требования к туристским услугам | 2 |
| 6. | Анализ корпоративных стандартов туроператоров | 2 |
| 7. | Системы сертификации туристских услуг | 2 |
| 8. | Стандарты транспортного обслуживания в системе туризма | 2 |
| | **Итого:** | **16** |

## Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеаудиторная работа СР |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **3** | **Раздел 3 Стандартизация гостиничных услуг** | **54** | **8** | **8** | | **38** |
| 3.1 | Стандарты и регламенты, установленные в гостинице /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 3.2 | Этикет служебного поведения /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 3.3 | Международные стандарты обслуживания /СР/ | 10 | | | | 10 |
| 3.4 | Стандарты работы служб и подразделений /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 3.5 | Стандарты работы службы бронирования /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 3.6 | Процедура приема VIP гостей /СР/ | 9 | | | | 9 |
| 3.7 | Стандарты по оказанию бытовых услуг в средствах размещения /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 3.8 | Стандарты работы службы номерного фонда отеля /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 3.9 | Оказание платных дополнительных услуг в средствах размещения /СР/ | 10 | | | | 10 |
| 3.10 | Профессиональные стандарты /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 3.11 | Стандарты на услуги оздоровительных центров отелей/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| | Стандарты кадровой политики отеля /СР/ | 9 | | | | 9 |
| **4** | **Раздел 4. Стандарты качества обслуживания в туризме и гостеприимстве** | **54** | **8** | **8** | | **36** |
| 4.1 | Основные понятия и определения управления качеством /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 4.2 | Качество как объект управления /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 4.3 | Разработка и внедрение системного подхода к управлению | 10 | | | | 10 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | качеством./СР/ | | | | | |
| 4.4 | Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг в туризме и гостеприимстве /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 4.5 | Содержание и размещение обязательной информации для клиентов /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 4.6 | Практика формирования стандартов качества./СР/ | 9 | | | | 9 |
| 4.7 | Практика внедрения стандартов качества /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 4.8 | Описание и анализ основных документов по качеству/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 4.9 | Система управления качеством /СР/ | 10 | | | | 8 |
| 4.10 | Контроль и оценка качества обслуживания /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 4.11 | Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 4.12 | Практика в формировании и внедрении стандартов качества./Ср/ | 9 | | | | 9 |
| | Экзамен | **36** | | | | |
| | Консультация | **2** | | | | |
| | | **144** | **16** | **16** | | **74** |

**Практические занятия**

Целью практических занятий является закрепление знаний, полученных в ходе освоения лекционного материала, получение навыка проектирования рекреативно-анимационных услуг.

*Тематика практических занятий*

| № занятия | Тема | Количество часов |
|---|---|---|
| 1. | Этикет служебного поведения | 2 |
| 2. | Стандарты работы службы бронирования | 2 |
| 3. | Стандарты работы службы номерного фонда отеля | 2 |

| | | |
|---|---|---|
| 4. | Стандарты на услуги оздоровительных центров отелей | 2 |
| 5. | Качество как объект управления | 2 |
| 6. | Содержание и размещение обязательной информации для клиентов | 2 |
| 7. | Описание и анализ основных документов по качеству | 2 |
| 8. | Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков | 2 |
| | Итого: | 16 |

## 4.4 ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

### Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 216часов / 6 зачетных единиц.

| Вид работы | | Трудоемкость, часов | |
|---|---|---|---|
| | 3 курс | 4 курс | Всего |
| **Общая трудоемкость** | **72** | **144** | **216** |
| **Аудиторная работа:** | **12** | **12** | **24** |
| *Лекции (Л)* | 6 | 6 | 12 |
| *Практические занятия (ПЗ)* | 6 | 6 | 12 |
| *Лабораторные работы (ЛР)* | – | | – |
| **Самостоятельная работа:** | **56** | **121** | **177** |
| Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР) | | | |
| Расчетно-графическое задание (РГЗ) | | | |
| Реферат (Р) | | | |
| Эссе (Э) | | | |
| Самостоятельное изучение разделов | 20 | 50 | 70 |
| Контрольная работа | | | |
| Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.) | 32 | 63 | 95 |
| Консультации | | **2** | 2 |
| Подготовка и сдача экзамена | **4** | **9** | **13** |
| **Вид итогового контроля** | **зачет** | **экзамен** | |

### Разделы дисциплины

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеаудиторная работа СР |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **1** | **Раздел 1 Нормативная база стандартизации туристских и** | **32** | **2** | **2** | | **28** |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **гостиничных услуг** | | | | | |
| 1.1 | Цели и задачи стандартизации /Ср/ | 2 | | | | 2 |
| 1.2 | Современные проблемы стандартизации /Ср/ | 2 | | | | 2 |
| 1.3 | Защита прав потребителей как основа стандартов обслуживания /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 1.4 | Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 1.5 | Определение критериев эффективных стандартов обслуживания. /Ср/ | 2 | | | | 2 |
| 1.6 | Основополагающие стандарты в туризме и гостеприимстве /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 1.7 | Закон «О стандартизации» как нормативная база стандартизации туристских и гостиничных услуг. /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.8 | Стадии работ по стандартизации /Ср/ | 2 | | | | 2 |
| 1.9 | Стратегические цели стандартизации /Ср/ | 2 | | | | 2 |
| **1.10** | Нормативная основа стандартов обслуживания на предприятиях общественного питания. /Ср/ | **4** | | | | 4 |
| 1.11 | Нормативные документов по безопасности услуг:/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.12 | Экологическая безопасность услуг/Ср/ | 2 | | | | 2 |
| **2** | **Раздел 2 Стандартизация туристских услуг** | **36** | **4** | **4** | | **28** |
| 2.1 | Задачи стандартизации в сфере туризма. /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.2 | Общие требования к туристским услугам /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 2.3 | Взаимоотношения между потребителями и исполнителями услуг /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 2.4 | Стандартизация услуг туроператоров/Ср/ | 2 | | | | 2 |
| 2.5 | Анализ корпоративных стандартов туроператоров /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.6 | Общероссийский | 4 | | | | 4 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | классификатор стандартов/Ср/ | | | | | |
| **2.7** | Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| 2.8 | Системы сертификации туристских услуг /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.9 | Международные системы сертификации /Ср/ | 2 | | | | 2 |
| 2.10 | Стандартизация и сертификация экскурсий /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.11 | Стандарты транспортного обслуживания в системе туризма /Ср/ | 4 | | | | 4 |
| 2.12 | Управление транспортным обслуживанием туристов /Ср/ | 2 | | | | 2 |
| | **Контроль (зачет)** | **4** | | | | |
| | **Итого 4 курс** | **72** | **6** | **6** | | **56** |
| **3** | **Раздел 3 Стандартизация гостиничных услуг** | **70** | **4** | **4** | | **62** |
| 3.1 | Стандарты и регламенты, установленные в гостинице /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 3.2 | Этикет служебного поведения /Ср/ | 8 | | | | 8 |
| 3.3 | Международные стандарты обслуживания /Ср/ | 6 | | | | **6** |
| 3.4 | Стандарты работы служб и подразделений /Ср/ | 8 | | | | 8 |
| 3.5 | Стандарты работы службы бронирования /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 3.6 | Процедура приема VIP гостей /Ср/ | 8 | | | | 8 |
| 3.7 | Стандарты по оказанию бытовых услуг в средствах размещения /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 3.8 | Стандарты работы службы номерного фонда отеля /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 3.9 | Оказание платных дополнительных услуг в средствах размещения /СР/ | 8 | | | | 8 |
| 3.10 | Профессиональные стандарты /Ср/ | 8 | | | | 8 |
| 3.11 | Стандарты на услуги оздоровительных центров отелей/Ср/ | 8 | | | | 8 |
| | Стандарты кадровой | 8 | | | | 8 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | политики отеля /Ср/ | | | | | |
| **4** | **Раздел 4. Стандарты качества обслуживания в туризме и гостеприимстве** | **63** | **2** | **2** | | **59** |
| 4.1 | Основные понятия и определения управления качеством /Ср/ | 5 | | | | 5 |
| 4.2 | Качество как объект управления /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| 4.3 | Разработка и внедрение системного подхода к управлению качеством./Ср/ | 6 | | | | 6 |
| 4.4 | Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг в туризме и гостеприимстве /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 4.5 | Содержание и размещение обязательной информации для клиентов /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 4.6 | Практика формирования стандартов качества./Ср/ | 6 | | | | 6 |
| 4.7 | Практика внедрения стандартов качества /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| 4.8 | Описание и анализ основных документов по качеству/Ср/ | 6 | | | | 6 |
| 4.9 | Система управления качеством /СР/ | 6 | | | | 6 |
| 4.10 | Контроль и оценка качества обслуживания /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| 4.11 | Входной контроль качества на продукцию и услуги поставщиков /Ср/ | 6 | | | | 6 |
| 4.12 | Практика в формировании и внедрении стандартов качества./Ср/ | 6 | | | | 6 |
| | **Консультации** | **2** | | | | |
| | **Контроль (экзамен)** | **9** | | | | |
| | **Итого 5 курс** | **144** | **6** | **6** | | **121** |
| | **Итого** | **216** | **12** | **12** | | **177** |

**Практические занятия**

Целью практических занятий является закрепление знаний, полученных в ходе освоения лекционного материала, получение навыка работы с нормативной литературой.

*Тематика практических занятий*

| № занятия | Тема | Количество часов |
|---|---|---|
| 1. | Нормативные документов по безопасности услуг | 2 |
| 2. | Анализ корпоративных стандартов туроператоров | 2 |
| 3. | Системы сертификации туристских услуг | 2 |
| 4. | Стандарты работы службы бронирования | 2 |
| 5. | Стандарты работы службы номерного фонда отеля | 2 |
| 6 | Содержание и размещение обязательной информации для клиентов | 2 |
| Итого: | | 12 |

**4.5 Тематика рефератов по дисциплине «Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве»**

1. Практика использования мировых стандартов обслуживания в организациях сферы гостиничного хозяйства.
2. Формирование системы управления качеством услуг на предприятиях сферы туризма
3. Особенности применения мировых стандартов обслуживания в курортно-туристской сфере
4. Характеристика национальных стандартов по сфере туризма
5. Стандарты гостиничного обслуживания.
6. Стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания.
7. Внутренние стандарты обслуживания в туристских и гостиничных комплексах
8. Стандарты телефонных коммуникаций в туризме и гостеприимстве.
9. Разработка стандарта этикета служебного поведения
10. Разработка стандарта поведения в конфликтной ситуации в коллективе
11. Анализ общих стандартов обслуживания клиентов в сфере туризма (гостеприимства)

12. Анализ стандартов поведения персонала гостиницы.
13. Стандарты поведения в чрезвычайных ситуациях
14. Стандарты внешнего вида
15. Анализ стандартов работы службы бронирования /резервирования
16. Стандарт приема заявок на бронирование по телефону и при личном обращении гостя.
17. Стандартизация процедуры регистрации гостей
18. Стандарты обслуживания иностранных граждан
19. Стандарты размещения групп туристов
20. Стандарты транспортного обслуживания туристов
21. Стандарты и операционные процедуры службы номерного фонда отеля
22. Стандарты поведения обслуживающего персонала
23. Стандарты работы службы безопасности
24. Стандарты экскурсионного обслуживания
25. Стандарты туристского обслуживания
26. Внутренние стандарты деятельности туроператоров
27. Стандарты деятельности турагентов
28. Стандарты предоставления бытовых услуг в индустрии туризма (гостеприимства)
29. Профессиональные стандарты в индустрии туризма (гостеприимства)
30. Стандарты бизнес-процессов в индустрии туризма (гостеприимства)

## 5. Фонд оценочных средств

### 5.1 Оценочные средства для текущей аттестации 6 семестр

Виды занятий и темы, выносимые на рубежную аттестацию №1.

Этапы формирования и оценивания компетенций

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код компетенции | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1 | Цели и задачи стандартизации | ОПК -3 | Вопросы |
| 2 | Разработка стандартов обслуживания: принципы, этапы и их особенности | ОПК -3 | Вопросы |
| 3 | Закон «О стандартизации» как нормативная база стандартизации туристских и гостиничных услуг. | ОПК-3 | Вопросы |
| 4 | Нормативная основа стандартов обслуживания на предприятиях общественного питания. | ОПК-3 | Вопросы |

**Задания к рубежной аттестации №1 по дисциплине**
**«Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве»**

1. Понятие и цели стандартизации.
2. Управление стандартизацией в России.
3. Стандартизация в сфере туризма и гостеприимства
4. Связь стандартизации с передовыми технологиями.
5. Работа технических комитетов.
6. Права потребителей на приобретение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья.
7. Права потребителей на информацию о продукте и его изготовителе.
8. Основные принципы разработки стандартов обслуживания.
9. Этапы разработки стандартов обслуживания на предприятии
10. Особенности этапов разработки, создания и внедрения стандартов обслуживания.
11. Контроль выполнения стандартов обслуживания.
12. Организационные принципы и положения, требования, правила и нормы, для сферы туризма и гостеприимства
13. Национальный стандарт, предварительный национальный стандарт.
14. Стандарты организации.
15. Порядок разработки национальных стандартов
16. Отбор объектов стандартизации.
17. Моделирование объекта стандартизации.
18. Обеспечение национальной, экологической, технической и технологической безопасности в Российской Федерации.
19. Государственное регулирование в области предоставления услуг общественного питания.
20. Нормативная и техническая документация, регламентирующая деятельность предприятий общественного питания различных типов и классов.

Виды занятий и темы, выносимые на рубежную аттестацию № 2.

Этапы формирования и оценивания компетенций

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код компетенции | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1 | Задачи стандартизации в сфере туризма. | ОПК -3 | Вопросы |
| 2 | Стандартизация услуг туроператоров | ОПК -3 | Вопросы |
| 3 | Сертификация туристского отдыха и путешествий по туристским маршрутам | ОПК-3 | Вопросы |
| 4 | Стандартизация и сертификация экскурсий | ОПК-3 | Вопросы |

**Задания к рубежной аттестации №2 по дисциплине**
**«Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве»**

1. Санитарно-гигиенические и технологические требования. Требования к безопасности продовольственного сырья и продуктов.
2. Виды услуг в туризме. Требования к основным характеристикам услуг и условий обслуживания.
3. Процессы туристско-экскурсионного обслуживания.
4. Стандарты на турпродукт.
5. Закон «О защите прав потребителей».
6. Информационное обеспечение подготовки тура в национальных туристских стандартах.
7. Стандарты на услуги по организации внутреннего туризма, въездного и выездного туризма.
8. Стандарты на оздоровительные туры.
9. Построение каталогов, указателей, выборочных перечней, библиографических материалов.
10. Формирование баз данных международных, межгосударственных и национальных стандартов
11. Правила сертификации туристских услуг.
12. Система сертификации ГОСТ Р.
13. Системы сертификации средств защиты информации.
14. Система сертификации «Электросвязь».
15. Система МЭК.
16. Система ЕЭК ООН.
17. Сертификация ISO, как вид международных стандартов.
18. ГОСТ РФ на требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
19. Общие требования, факторы риска в туризме и способы их снижения.
20. Классификация транспортных путешествий.
21. Законы и нормативно-правовые документы, регулирующие организацию работы туристского транспорта.
22. Регулирование внутренних и международных перевозок в системе туризма.
23. Стандарты обслуживания туристов в мировой индустрии транспортного обслуживания.
24. Документационное обеспечение транспортного обслуживания.
25. Методы контроля за выполнением требований безопасности.

**Оценочные средства для текущей аттестации 7 семестр**

Виды занятий и темы, выносимые на рубежную аттестацию № 3.

Этапы формирования и оценивания компетенций

| № | Контролируемые разделы | Код компетенции | Наименование |
|---|---|---|---|

| п/п | (темы) дисциплины | | оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1 | Стандарты и регламенты, установленные в гостинице | ОПК -3 | Вопросы. Практическое задание |
| 2 | Стандарты работы служб и подразделений | ОПК -3 | Практическое задание |
| 3 | Стандарты по оказанию бытовых услуг в средствах размещения | ОПК-3 | Практическое задание |
| 4 | Профессиональные стандарты | ОПК-3 | Практическое задание |

1. Стандарты средств размещения и услуги в них.
2. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии
3. Стандарт внешнего вида персонала.
4. Стандарт поведения персонала гостиницы.
5. Стандарты оформления документов.
6. Стандарт процедуры регистрации.
7. Стандарт процедуры выписки.
8. Стандарт приема иностранных граждан.
9. Стандарт размещения групп туристов
10. Стандарт приема заявок на бронирование по телефону и при личном обращении гостя.
11. Стандарт приема и оформления заявок на бронирование по безналичному расчету.
12. Стандарт приема заявок на бронирование по почте, по факсу
13. Правила и стандарты общения персонала с клиентами.
14. Стандарты элитного, современного, индивидуального обслуживания клиентов.
15. Стандарт службы дворецких.
16. Стандарт на услуги прачечных.
17. Стандарт на услуги уборки.
18. Стандарт на услуги химической чистки.
19. Стандарт на услуги парикмахерских.
20. Стандарт на услуги по ремонту одежды и обуви
21. Стандарты и операционные процедуры службы номерного фонда отеля.
22. Стандарты содержания помещений.
23. Стандарт действий в случае заявления гостя о технической неисправности в номере.
24. Составление стандартов на различные виды дополнительных услуг.
25. Стандарт на услуги торговли.
26. Стандарт поведения горничной.
27. Стандарт обслуживания гостей.
28. Стандарт работы службы безопасности
29. Стандарты на SPA-услуги.
30. Стандарты на физкультурно-оздоровительные услуги.
31. Стандарты на лечебно-оздоровительные услуги.
32. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников гостиничного хозяйства.

33. Инструкция по оказанию первой помощи.
34. Стандарты обучения и развития персонала.

**Виды занятий и темы, выносимые на рубежную аттестацию № 4.**

Этапы формирования и оценивания компетенций

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код компетенции | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1 | Основные понятия и определения управления качеством | ОПК -3 | Практическое задание |
| 2 | Нормативно-правовая база обеспечения качества услуг в туризме и гостеприимстве | ОПК -3 | Практическое задание |
| 3 | Практика внедрения стандартов качества | ОПК -3 | Практическое задание |
| 4 | Контроль и оценка качества обслуживания | ОПК-3 | Практическое задание |

1. Стандарты качества обслуживания в туризме и гостеприимстве
2. Теоретические предпосылки управления качеством.
3. Термины и определения стандартизации услуг.
4. Направления в решении задач качества.
5. Решение проблем повышения качества товаров и услуг через стандартизацию, сертификацию, метрологию, квалиметрию.
6. Управление качеством услуг в гостинице.
7. Количественные и качественные показатели качества.
8. Требования к качеству продукции и услуг.
9. Разработка и внедрение системного подхода к управлению качеством.
10. Система международных стандартов ИСО .
11. Организация бизнеса на основе всеобщего управления качеством (Total Qality Management).
12. Российская национальная премия по качеству.
13. Подход, направленный на поиск и устранение причин брака и ошибок в производственных процессах («Шесть сигм»).
14. Права потребителей на безопасность товара/работы/услуги.
15. Составление перечня основных нормативных документов, регулирующих услуги туроператоров и турагенств.
16. Документы, дополнительно регулирующие услуги средств размещения.
17. Услуги общественного питания.
18. Классификаторы услуг.
19. Базовые документы для классификации средств размещения и предприятий общественного питания.
20. Ожидания клиентов. Восприятие и оценка качества обслуживания.
21. Приобретение узнаваемости на рынке туристских и гостиничных услуг.

22. Качество и стандарты.
23. Категории предприятий и их восприимчивость к регулированию качества.
24. Условия создания качественного сервиса в туризме и индустрии гостеприимства.
25. Соблюдение принципов современного сервиса.
26. Обеспечение комфортности и максимального удовлетворения потребностей с помощью качественного обслуживания: американская модель и европейская модель.
27. Документация системы качества. Уровни документального описания.
28. Служба управляющего по качеству. Основные задачи службы качества.
29. Должностные обязанности управляющего по качеству.
30. Применение сертификата соответствия и знака соответствия СМК.
31. Контроль качества продукции. Методы оценки показателей качества продукции.
32. Определение, сущность и показатели оценки уровня качества услуг.
33. Показатели оценки: классификационные; ограничительные; оценочные.
34. Выбор показателей качества. Количественные и качественные характеристики услуги
35. Выявление проблем, связанных с качеством.
36. Отражение стандартов предоставления услуг в бизнесе и производственных процессах подразделений предприятия и типовых должностных обязанностях работников.

## Тестовые задания

**1. Стандартизация и сертификация туризма регулируется:**

а) федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ», федеральным законом «О техническом регулировании»;
б) федеральным законом «О стандартизации»;
в) национальными стандартами;
г) правилами и нормами по стандартизации;

**2. Национальную систему стандартизации составляют:**

а) национальные стандарты, правила стандартизации, стандарты коммерческих организаций;
б) общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
в) национальные стандарты, правила стандартизации, нормы и рекомендации, классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций;
г) национальные стандарты, нормативно-правовые акты по стандартизации;
д) все ответы неверны.

**3. Функции национального органа по стандартизации возложены на:**

а) испытательные лаборатории;
б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
в) Федеральное агентство по туризму;
г) Федеральная служба по финансовому мониторингу;
д) главный научно-исследовательский центр ведения общероссийских классификаторов.

**4. В Российской Федерации действуют следующие виды технических регламентов:**

а) основные и дополнительные;
б) национальные и международные;
в) общие и специальные;
г) обязательные и рекомендательные;
д) все ответы неверны.

**5. Основными функциями стандартизации являются:**

а) экономическая, политическая, социальная, научно-техническая;

б) экономическая, политическая, социальная, информационная;
в) экономическая, социальная, информационная, коммуникативная;
г) научно-техническая, воспитательная, коммуникативная, информационная;
д) все ответы неверны.

**6. Основная функция Госстандарта России:**

а) осуществление межотраслевой координации в области стандартизации, метрологии и сертификации;
б) разработка нормативных документов в области стандартизации, метрологии и сертификации;
в) утверждение национальных стандартов;
г) создание технических комитетов по стандартизации и координация их деятельности;
д) все ответы неверны.

**7. Обязательными требованиями к туристско-экскурсионному обслуживанию в соответствии с действующими стандартами являются:**

а) безопасность туристов, достоверность информации предоставляемой клиентам, высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций;
б) безопасность туристов, качество предоставляемых услуг, конфиденциальность;
в) безопасность туриста, достоверность информации о туре, гласность в работе туроператоров и турагентов;
г) все ответы неверны.

**8. Сертификат соответствия – это:**

а) документ, удостоверяющий соответствие объекта международным требованиям;
б) обозначение, служащие для информирования потребителей о качестве приобретаемой продукции;
в) способ определения соблюдения требований, предъявляемых к объекту;
г) документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
д) все ответы неверны.

**9. Объектами сертификации являются:**

а) продукция, услуги, работы, персонал, рабочие места;
б) услуги и работа;
в) продукция;
г) все ответы неверны.

**10.Формами подтверждения соответствия выступают:**

а) декларирование соответствия, стандартизации;
б) обязательная сертификация, стандартизация, аккредитация;
в) добровольное подтверждение соответствия, обязательное подтверждение соответствия;
г) все ответы неверны.

**11.Обязательное подтверждение соответствия осуществляется в следующих формах:**

а) принятие декларации о соответствии, обязательная сертификация;
б) обязательная сертификация, добровольное подтверждение соответствия;
в) оценка производства, декларирование соответствия;
г) все ответы неверны.

**12. Выбор конкретной испытательной лаборатории, которая может проводить испытания продукции при сертификации, осуществляет:**

а) орган по сертификации;
б) заявитель;
в) потребитель продукции;
г) все ответы неверны.

**13.Орган по сертификации рассматривает заявку на сертификацию и сообщает заявителю решение:**

а) не позднее трех месяцев после получения заявки;
б) в течение одного года после получения заявки;
в) не позднее одного месяца после получения заявки;
г) срок неограничен.

**14.Инспекционный контроль при проведении сертификации включает:**

а) проведение испытаний и анализ их результатов;
б) анализ поступающей информации и проведение испытаний;
в) проведение испытаний и распространение информации;
г) все ответы неверны.__

## 5.2 Промежуточная аттестация 6 семестр – зачет

1. Коллективное средство размещения – это:

1) любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, число номеров, которое в нем имеется не превышает определенный минимум;

2) средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов;

3) средство размещение, принадлежащее обществу (коллективу) собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки).

2. Основной производитель гостиничного продукта:

1) дирекция гостиницы;
2) руководитель службы приема и размещения;
3) горничная.

3. Какой системы классификации гостиниц не существует:

1) ключей;
2) букв;
3) цифр.

4. Апарт-отели это:

1) гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, расчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно богатым туристам;

2) гостиницы с номерами квартирного типа для длительного проживания с доступными ценами, зависящими от времени проживания;

3) гостиницы, имеющие прекрасно оформленные аппартаменты, расчитанные на очень богатых туристов.

5. Франчайзинг – это:

1) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью и предоставляет «защищенное в законном порядке право заниматься определенной предпринимательской деятельностью, а так же помощь в организации этой деятельности, обучении, реализации и управлении за вознаграждение от франчайзополучателя»;

2) метод предпринимательской деятельности, позволяющий франшизополучателю принимать непосредственное участие в управлении фирмой франшизодателя для обеспечения проведения единой скоординированной политики на рынке средств размещения;

3) метод предпринимательской деятельности, препятствующий монополизации рынка предприятий и средств размещения за рубежом.

6. Контракт на управление, как правило, заключается между:

1) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием;

2) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка;

3) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы.

7. Система владения отдыхом (таймшер) это:

1) временное использование клубного или аналогичного средства размещения без права продления срока аренды;

2) долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течении определённого времени;

3) система, позволяющая туристу долговременную аренду средства размещения по согласованию как с руководством предприятия размещения так и с туроператором, причем период аренды не должен иметь перерывов (времени, когда номер не занят туристом) в течение всего срока действия договора.

8. Наибольшее количествомномерного фонда располагает:

1) Северная Америка;

2) Северная Африка;

3) Европа.

9. Сколько гостиниц функционировало в Москве в 1818 году:

1) гостиниц в Москве не было;

2) 3;

3) 7.

10. Какой электронной системы бронирования нет:

1) GALILEO;

2) RESERV;

3) Worldspan.

11. Меню «а ля карт» предполагает:

1) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;

2) принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения;

3) оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню.

12. Одно из главных преимуществ обслуживания по принципу "Шведский стол" состоит в:

1) самообслуживании;

2) единой цене;

3) минимизации отходов.

13. Half Board (Modified American Plan):

1) полное обслуживание, включающее размещение и трехразовое питание;

2) размещение и завтрак;

3) размещение и двухразовое питание.

14. Ресторан, в отличии от бара и кафе осуществляет:

1) изготовление и реализация разнообразного ассортимента блюд, изделий и напитков в ограниченном ассортименте и, с учетом специализации - создание условий для их потребления;

2) изготовление и реализация широкого ассортимента смешанных, крепких алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, мучных кондитерских и булочных изделий, покупных товаров, а также создание условий для их потребления у барной стойки или в зале;

3) изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и виноводочных изделий. Услуги оказываются квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга..

15. Самый крупный гостиничный консорциум в мире это:

1) Аккор;

2) Бест Вестерн Интернэшнл;

3) Регент.

16. Клиент гостиницы это:

1) неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;

2) потребитель гостиничного продукта, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;

3) ни то, ни другое.

17. В каком количестве копий записываются телефонограммы в гостиницах высокого класса обслуживания для деловых людей:

1) 4;

2) 3;

3) 2.

18. Кто, как правило, работает в службе обслуживания гостиницы:

1) портье;

2) подносчик багажа;

3) горничная.

19. Гостиничные цепи чаще строятся по принципу ассоциаций в:

1) Европе;

2) Америке;

3) Азии.

20. Документ, на основе которого чаще всего строится работа гостиницы:

1) Устав;

2) Положение о работе гостиницы и ее функциональных служб;

3) Генеральная инструкция по эксплуатации гостиницы

## Промежуточная аттестация 7 семестр - экзамен
## Вопросы к экзамену

1. Стандартизация в сфере туризма и гостеприимства
2. Права потребителей на приобретение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья.
3. Основные принципы разработки стандартов обслуживания.
4. Особенности этапов разработки, создания и внедрения стандартов обслуживания
5. Контроль выполнения стандартов обслуживания.
6. Организационные принципы и положения, требования, правила и нормы, для сферы туризма и гостеприимства
7. Национальный стандарт, предварительный национальный стандарты.
8. Стандарты организации.
9. Отбор объектов стандартизации.
10. Государственное регулирование в области предоставления услуг общественного питания.
11. Виды услуг в туризме. Требования к основным характеристикам услуг и условий обслуживания.
12. Стандарты процессов туристско-экскурсионного обслуживания.
13. Стандарты на турпродукт.
14. Информационное обеспечение подготовки тура в национальных туристских стандартах.

15. Стандарты на услуги по организации внутреннего туризма, въездного и выездного туризма.

16. Стандарты на оздоровительные туры.

17. Построение каталогов, указателей, выборочных перечней, библиографических материалов.

18. Формирование баз данных международных, межгосударственных и национальных стандартов

19. Правила сертификации туристских услуг.

20. Система сертификации ГОСТ Р.

21. Системы сертификации средств защиты информации.

22. Сертификация ISO, как вид международных стандартов.

23. ГОСТ РФ на требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

24. Факторы риска в туризме и способы их снижения.

25. Классификация транспортных путешествий.

26. Законы и нормативно-правовые документы, регулирующие организацию работы туристского транспорта.

27. Стандарты внутренних и международных перевозок в системе туризма.

28. Стандарты обслуживания туристов в мировой индустрии транспортного обслуживания.

29. Документационное обеспечение транспортного обслуживания.

30. Стандарты средств размещения и услуги в них.

31. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии

32. Стандарт внешнего вида.

33. Стандарт поведения персонала гостиницы.

34. Конфликтные ситуации. Жалобы гостей

35. Международные стандарты по размещению и пребыванию туристов в средствах размещения туристской индустрии

36. Стандарты оформления документов.

37. Стандарт процедуры регистрации.

38. Стандарт процедуры выписки.

39. Стандарт приема иностранных граждан.

40. Стандарт размещения групп туристов

41. Стандарт приема заявок на бронирование по телефону и при личном обращении гостя.

42. Стандарт приема и оформления заявок на бронирование по безналичному расчету.

43. Стандарт приема заявок на бронирование по почте, по факсу

44. Правила и стандарты общения персонала с клиентами.

45. Стандарты элитного, современного, индивидуального обслуживания клиентов.

46. Стандарт на услуги прачечных.

47. Стандарт на услуги уборки.

48. Стандарт на услуги химической чистки.

49. Стандарт на услуги парикмахерских.

50. Стандарт на услуги по ремонту одежды и обуви
51. Стандарты и операционные процедуры службы номерного фонда отеля.
52. Стандарты содержания помещений.
53. Стандарт действий в случае заявления гостя о технической неисправности в номере.
54. Составление стандартов на различные виды дополнительных услуг.
55. Стандарт поведения горничной.
56. Стандарт обслуживания гостей.
57. Стандарт работы службы безопасности
58. Стандарты на SPA-услуги.
59. Стандарты на физкультурно-оздоровительные услуги.
60. Стандарты на лечебно-оздоровительные услуги.
61. Основные положения кадровой политики.
62. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников гостиничного хозяйства.
63. Стандарты обучения и развития персонала.
64. Стандарты качества обслуживания в туризме и гостеприимстве
65. Решение проблем повышения качества товаров и услуг через стандартизацию, сертификацию, метрологию, квалиметрию.
66. Управление качеством услуг в гостинице.
67. Система международных стандартов ИСО серии 9000:2000.
68. Базовые документы для классификации средств размещения и предприятий общественного питания.
69. Качество и стандарты.
70. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008.
71. Применение сертификата соответствия и знака соответствия СМК.
72. Отражение стандартов предоставления услуг в бизнесе и производственных процессах подразделений предприятия и типовых должностных обязанностях работников.

**Шкала и критерии оценивания устного ответа:**

| | |
|---|---|
| Оценка «отлично» | Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине «Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве», но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал. |
| Оценка «хорошо» | Студент показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует понятиями организации туристской |

| | |
|---|---|
| | деятельности. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «удовлетворительно» | Студент показывает знание основного лекционного и практического материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. Студент испытывает затруднения при приведении практических примеров. |
| Оценка «неудовлетворительно» | Студент показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

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


1. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс] : практическое пособие / М.В. Кобяк. – Электрон. текстовые данные. – СПб. : Интермедия, 2014. – 290 c. – 978-5-4383-0029-8. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30214.html
2. Мухамеджанова О.Г. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс] : лабораторный практикум / О.Г. Мухамеджанова, А.С. Ермаков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2018. — 93 c. — 978-5-7264-1834-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/76893.html
3. Ополченов И.И. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс] : учебник / И.И. Ополченов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Советский спорт, 2008. — 248 c. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/40798.html
4. Стандартизация, сертификация, лицензирование [Электронный ресурс] : сборник нормативных актов и документов / . – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 430 c. – 978-5-905916-06-9. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30221.html
5. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники [Электронный ресурс] / Н.М. Комаров [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М. : СОЛОН-ПРЕСС, 2012. – 128 c. – 978-5-91359-105-0. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/20922.html

6. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Н.Ю. Веселова – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 255 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57114.html. – ЭБС «IPRbooks»
7. Джон Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Шоул Джон. – Электрон. текстовые данные. – М. : Альпина Паблишер, 2016. – 347 с. – 978-5-9614-5454-3. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/48430.html
8. Зворыкина Т.И. Совершенствование управления предоставлением населению досуговых услуг (на примере г. Москвы) [Электронный ресурс] : монография / Т.И. Зворыкина, Е.В. Литвинова, Т.П. Литвинова. – Электрон. текстовые данные. – М. : Российский новый университет, 2012. – 280 с. – 978-5-89789-072-9. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21314.html
9. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Б.И. Штейнгольц. – Электрон. текстовые данные. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. – 100 с. – 978-5-7782-2529-9. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/45014.html
10. Наруш В.В. Сборник тестовых заданий по учебным дисциплинам социально-культурного сервиса и туризма. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.В. Наруш, В.Ф. Буйленко, Т.А. Асеева. – Электрон. текстовые данные. – Краснодар: Эоловы струны, Южный институт менеджмента, 2007. – 158 с. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/9755.html
11. Наруш В.В. Сборник тестовых заданий по учебным дисциплинам социально-культурного сервиса и туризма. Часть 2 [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.В. Наруш. – Электрон. текстовые данные. – Краснодар: Эоловы струны, Южный институт менеджмента, 2008. – 131 с. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/9758.html
12. Наруш В.В. Сборник тестовых заданий по учебным дисциплинам социально-культурного сервиса и туризма. Часть 3 [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.В. Наруш. – Электрон. текстовые данные. – Краснодар: Эоловы струны, Южный институт менеджмента, 2008. – 132 с. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/9759.html
13. Хамидуллина Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс]: монография / Г.Р. Хамидуллина, Р.И. Зинурова, И.А. Фролова. – Электрон. текстовые данные. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. – 116 с. – 978-5-7882-1837-3. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/63977.html

***Периодические издания***

– СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА.

## 7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии www.ratanews.ru
2. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. Официальный сайт. www.russiatourism.ru
3. Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/
4. .Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы» http://www.tpnews.ru
5. Информация, книги, статьи по сервису и туризму. – http://turbooks.ru/
6. Журнал «Праздник» http://www.prazdnikmedia.ru/

## 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

*Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции.*

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В ходе подготовки к практической работе необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Составить план-конспект своего выступления, обращаться за методической помощью к преподавателю. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых работ.

*Методические рекомендации студентам по изучению рекомендованной литературы*

Эти методические рекомендации раскрывают рекомендуемый режим и характер различных видов учебной работы (в том числе самостоятельной работы над рекомендованной литературой) с учетом специфики выбранной студентом очной формы.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, особое внимание, уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса. Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться библиотекой ВУЗа, так и иных электронных библиотечных систем. В свою очередь, студенты могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки, а также воспользоваться читальными залами вуза.

Работа над основной и дополнительной литературой. Учебная литература подразделяется на учебники (общего назначения, специализированные), учебные пособия (конспекты лекций, сборники лабораторных работ, хрестоматии, пособия по курсовому и дипломному проектированию, учебные словари) и учебно-методические материалы (документы, тексты лекций, задания на семинары и лабораторные работы, дидактические материалы преподавателю для учебных занятий по дисциплине и др.). Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках. Изучение рекомендованной литературы следует начинать с основных рекомендованных в РПД учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. При этом очень полезно делать выписки и конспекты наиболее интересных материалов. Это способствует более глубокому осмыслению материала и лучшему его запоминанию. Кроме того, такая практика учит студентов отделять в тексте главное от второстепенного, а также позволяет проводить систематизацию и сравнительный анализ изучаемой информации, что чрезвычайно важно в условиях большого количества разнообразных сведений. Большинство студентов, имея хорошие начальные навыки работы с первоисточниками, все же не умеют в короткий срок извлечь требуемую информацию из большого объема. Можно рекомендовать следующую последовательность получения информации путем изучения в издании: заглавия; фамилии автора; наименования издательства (или учреждения, выпустившего книгу); времени издания; количества изданий (первое, второе и т.д.); аннотации; оглавления; введения или предисловия; справочно-библиографического аппарата (списка литературы, указателей, приложений и т.д.), первых предложений абзацев и иллюстративного материала в представляющих интерес главах. При наличии достаточного времени вызвавшие интерес главы изучаются более внимательно с пометками необходимых материалов закладками. При необходимости сведения могут быть выписаны или ксерокопированы.

Для накопления информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. Подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования

библиографии для последующего написания выпускной работы на последнем курсе.

Самостоятельная работа студента в библиотеке. Важным аспектом самостоятельной подготовки студентов является работа с библиотечным фондом вуза. Эта работа многоаспектна и предполагает различные варианты повышения профессионального уровня студентов как очной, так и заочной формы обучения; в том числе:

а) получение книг для подробного изучения в течение семестра на абонементе;

б) изучение книг, журналов, газет – в читальном зале;

в) возможность поиска необходимого материала посредством электронного каталога;

г) получение необходимых сведений об источниках информации у сотрудников библиотеки вуза.

При подготовке докладов и иных форм итоговой работы студентов, представляемых ими на практических занятиях, важным является формирование библиографии по изучаемой тематике. При этом рекомендуется использовать несколько категорий источников информации – учебные пособия для ВУЗов, монографии, периодические издания, законодательные и нормативные документы, статистические материалы, информацию государственных органов власти и управления, органов местного самоуправления, переводные издания, а также труды зарубежных авторов в оригинале. Весь собранный материал следует систематизировать, выявить ключевые вопросы изучаемой тематики и осуществить сравнительный анализ мнений различных авторов по существу этих вопросов. Конструктивным в этой работе является выработка умения обобщать большой объем материала, делать выводы. Весьма позитивным при этом также следует считать попытку студента выработать собственную точку зрения по исследуемой проблематике.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет. Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

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

При реализации учебной работы по дисциплине «Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве» с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» реализуется компетентностный подход. Во время занятий по данной дисциплине предусмотрено использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в рамках лекционных и практических занятий, лекции

с использованием презентаций по данной дисциплине, дискуссии, устные опросы, внеаудиторная работа в научной библиотеке, метод проекта.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org) Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y Academic Edition Enterprise;

Kaspersky Endpoint Security длябизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Nose 1 year Education License, договор № 15573/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

OS Windows № 15576/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

MS Office № 15576/РНД 2933 от 27.12.2016г.Соглашение OVS (Open value subscription) Кодсоглашения V8985616;

KasperskyEndpointSecurity для бизнеса 700 (Номер лицензионного документа: 658/2018 от 24.04.2018);

WINHOME 10 RUS OLP NL Acdmc legalization GetGenuine (договорот 10.08.2017 г.);

WINEDU RUS UpgrdSapk OLP NL Acdmc (договорот 10.08.2017 г.);

CoreCAL SNGL LicSAPk OLP NL AcdmcUsrCAL (договорот 10.08.2017 г.);

WinSvrStd RUS LicSAPk OLP NL Acdmc 2 Proc (договорот 10.08.2017 г.).

## 10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени А.А. Кадырова» располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, включающей современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения лекционных, практических занятий, лабораторных практикумов. Помещения для проведения лекционных, практических занятий согласно требованиям к материально-техническому обеспечению учебного процесса по направлению подготовки 43.03.01 Сервис укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает л аудиториями 1-45, 1-47, 1-48, 1-52, 1-50, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций, определенных программой по учебной дисциплине «Стандарты обслуживания в туризме и гостеприимстве».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
# «Философия»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальности) | Сервис |
| Код направления подготовки (специальности) | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | Бакалавр |
| Форма обучения | Очная, заочная |

**Грозный, 2021 г.**

1. **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код и наименование компетенции |
|---|---|---|
| Универсальные | Межкультурное взаимодействие | **УК-5** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах |

1. **Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| **УК-5.3** | **УК-5.3** Использует философские знания для формирования мировоззренческой позиции, предполагающей принятие нравственных обязательств по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе | **Знать:** философские системы картины мира, сущность, основные этапы развития философской мысли, важнейшие философские школы и учения, назначение и смысл жизни человека, многообразие форм человеческого знания, соотношение истины и заблуждения, знания и веры, рационального и иррационального в человеческой жизнедеятельности, особенностях функционирования знания в современном обществе.<br>**Уметь:** формировать и аргументированно отстаивать собственную позицию по различным вопросам; применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности; применять исторические и философские знания в формировании программ жизнедеятельности, самореализации личности.<br>**Владеть:** принципами, методами, основными формами теоретического мышления; навыками целостного подхода к анализу проблем общества; навыками восприятия альтернативной точки зрения, готовности к диалогу, ведения дискуссии по проблемам общественного и мировоззренческого характера. |

*2.* **Объем дисциплины**

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | **3/108** | **3/108** |
| **Контактная работа:** | **30** | **10** |
| Занятия лекционного типа | 14 | 4 |
| Занятия семинарского типа | 14 | 4 |
| Консультации | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / ***экзамен*** | **36** | **9** |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | **42** | **89** |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | – | – |

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

4.1. Распределение часов по разделам и видам работы

4.1.1. Очная форма обучения

| **№ п/п** | **Раздел** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Контактная работа** | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | Философия, ее предмет и место в культуре | 2 | | | | | | 6 |
| 2. | Философия Древнего мира | 2 | 2 | | | | | 6 |
| 3. | Философская мысль европейского Средневековья | 2 | 2 | | | | | 6 |
| 4. | Философия эпохи Возрождения | 2 | 2 | | | | | 6 |
| 5. | Философия Нового времени | 2 | 2 | | | | | 6 |
| 6. | Немецкая классическая философия (конец XVIII-середина XIX вв.). | 2 | 2 | | | | | 4 |
| 7. | Русская философия | 2 | 2 | | | | | 4 |
| 8. | Основные направления зарубежной философии XIX-XX вв. | | 2 | | | | | 4 |

4.1.2. Заочная форма обучения

| **№ п/п** | **Раздел** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Контактная работа** | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные* | *Практи* | *Семи* | *Лабор* | *Иные* | |

| | | | *учебные занятия* | *ческие занятия* | *нары* | *аторн ые раб.* | *занятия* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Философия, ее предмет и место в культуре | 2 | | | | | | 10 |
| 2. | Философия Древнего мира | 2 | | | | | | 19 |
| 3. | Философская мысль европейского Средневековья | | 2 | | | | | 10 |
| 4. | Философия эпохи Возрождения | | 2 | | | | | 10 |
| 5. | Философия Нового времени | | | | | | | 10 |
| 6. | Немецкая классическая философия (конец XVIII-середина XIX вв.). | | | | | | | 10 |
| 7. | Русская философия | | | | | | | 10 |
| 8. | Основные направления зарубежной философии XIX-XX вв. | | | | | | | 10 |

4.2.Программа дисциплины, структурированная по разделам и темам[1]

4.2.1. Содержание лекционного курса

| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Содержание лекционных занятий (темы)** |
|---|---|---|
| 1. | Философия, ее предмет и место в культуре | Место и роль философии в системе духовной культуры. Философия и мировоззрение. Предмет и основной вопрос философии. |
| 2. | Философия Древнего мира | Древневосточная религиозно-философская мысль. Античная философия. |
| 3. | Философская мысль европейского Средневековья | Средневековая философия Запада. Классическая арабо-мусульманская философия |
| 4. | Философия эпохи Возрождения | Гуманистический этап;<br>Неоплатонический этап;<br>Натурфилософский этап;<br>Скептический этап; |
| 5. | Философия Нового времени | Эмпиризм Френсиса Бэкона. Рационализм Рене Декарта. |
| 6. | Немецкая классическая философия (конец XVIII-середина XIX вв.). | Философия Иммануила Канта. Объективный идеализм и диалектика Гегеля. Антропологический материализм Людвига Фейербаха |
| 7. | Русская философия | Формирование русской религиозной философии: славянофильское учение о мессианской роли русского народа и соборности. |
| 8. | Основные направления зарубежной философии XIX-XX вв. | Иррациональная философия. Материалистическая диалектика. Философия позитивизма. Феноменология. Герменевтика. |
| 9. | Основные проблемы философии. Философия бытия. | Философское понимание бытия. Проблемы материи и форм ее существования. |

[1] Распределение по темам с указанием количества часов контактной работы представлено в приложении к РПД в виде календарно-тематического плана.

4.2.2. Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание практических занятий (темы) |
|---|---|---|
| 1. | Философия, ее предмет и место в культуре | Философские вопросы в жизни современного человека. Философия как форма духовной культуры. Основные характеристики философского знания. Функции философии. Философия в структуре мировоззрения. Проблема метода в философии. Проблема классификации философских направлений. |
| 2. | Философия Древнего мира | Философия Древнего Востока<br>Формирование и особенности древнего восточного мировоззрения. Древнеиндийская философия: ортодоксальные и неортодоксальные школы. Философские школы в древнем Китае: школа инь-ян, школа имен, моизм, легизм, конфуцианство, даосизм. Человек в философии и культуре Древнего Востока.<br>Античная философия<br>Исторические типы философии. Периодизация, возникновение и особенности античной философии. Милетская школа. Пифагор. Гераклит Эфесский. Элейская школа. Атомистическое учение Левкиппа-Демокрита. Философия софистов и Сократа. Философия Платона. Философия Аристотеля: учение о категориях, логика, учение о душе и началах (причинах). Философия эпохи эллинизма: скептицизм, эпикуреизм, стоицизм, неоплатонизм. |
| 3. | Философская мысль европейского Средневековья | Религиозный характер философской мысли. Апологетика, патристика и схоластика. Учение Аврелия Августина. Природа и человек как творение бога. Разум и воля. Учение о «священной истории». Проблема разума и веры, сущности и существования. Особенности средневековой схоластики. Философия Фомы Аквинского. Проблема доказательства бытия Бога. Спор о природе универсалий: номинализм и реализм. Концепция двух истин: соотношение теологии и философии. |
| 4. | Философия эпохи Возрождения | Культурно-исторические особенности Ренессанса и их отражение в философской мысли. Антропоцентрический характер философии Возрождения. Гуманизм и проблема человеческой индивидуальности. Эстетика Ренессанса: апофеоз искусства и культ художника-творца. Политическое учение Н. Макиавелли. Социальные утопии Т. Мора и Т. Кампанеллы. Натурфилософия Возрождения. Онтология и диалектика Н. Кузанского. Пантеизм и новая космология (Н. Коперник, Дж. Бруно, Г. Галилей). |
| 5. | Философия Нового | |

| | | |
|---|---|---|
| | времени | Социокультурные и исторические особенности философии Нового времени. Критика средневековой схоластики. Научная революция XVII века и создание механистической картины мира (И. Ньютон). Проблема метода познания в философии: эмпиризм и рационализм (Ф. Бэкон, Р. Декарт). Проблема субстанции (Р. Декарт, Б. Спиноза, Г. Лейбниц). Иррационализм Б. Паскаля. Проблема человека и общества: теория общественного договора Т. Гоббса и либерализм Д. Локка.<br>Социально-исторические предпосылки и национальные особенности идеологии Просвещения. Субъективный идеализм Дж. Беркли и Д. Юма. Французский материализм XVIII века: природа, общество, человек (Ж. Ламетри, К. Гельвеций, П. Гольбах, Д. Дидро). Социально-философские взгляды Вольтера, М. Монтескье, Ж.Ж. Руссо. |
| 6. | Немецкая классическая философия (конец XVIII-середина XIX вв.). | Исторические условия возникновения и основные черты немецкой классической философии. Докритический и критический период творчества И. Канта. Гносеология Канта, его учение о формах и границах познания. Этическое учение И. Канта: соотношение науки и нравственности. Субъективный идеализм И. Фихте. Система трансцендентального идеализма Ф. Шеллинга. Философская система Г.В.Ф. Гегеля. Проблема тождества бытия и мышления. Идеалистическая диалектика Гегеля, ее основные принципы, законы и категории. Антропологический материализм Л. Фейербаха и гуманизм. |
| 7. | Русская философия | Социальные и культурно-исторические предпосылки русской философии. Дилемма западничества (В.Белинский, П.Чаадаев, А.Герцен и др.) и славянофильства (И.Киреевский, А.Хомяков и др.) Философия всеединства В. Соловьева. Основные идеи и особенности русской религиозной философии (Л. Толстой, П. Флоренский, Н. Бердяев и др.) Русский космизм (Н. Фёдоров, В. Вернадский, К. Циолковский, А. Чижевский). |
| 8. | Основные направления зарубежной философии XIX-XX вв. | Возникновение и развитие марксистской философии. Диалектический материализм К. Маркса и Ф. Энгельса, его отношение к диалектике Г. Гегеля. Материалистическое понимание истории. Основные принципы, законы и категории исторического материализма. Теория общественно-экономической формации.<br>Отношение к разуму и науке в философии XIX-XX века: борьба рационализма и иррационализма. Волюнтаризм А. Шопенгауэра, интуитивизм А. Бергсона, “философия жизни” (Ф. Ницше, В. Дильтей). Проблема человека в экзистенциализме (М.Хайдеггер, |

| | | |
|---|---|---|
| | | Ж.-П.Сартр). Психоанализ З. Фрейда, К. Юнга, Э. Фромма. Исторические формы позитивизма (О.Конт, Э.Мах, Б.Рассел, К.Поппер). Феноменология Э. Гуссерля. Прагматизм Ч. Пирса, У. Джемса, Дж. Дьюи. Анализ языка и методов науки в аналитической философии, структурализме и герменевтике (Л. Витгенштейн, К. Леви-Стросс, Х.-Г. Гадамер). |
| 9. | Основные проблемы философии. Философия бытия. | Философское понимание бытия. Понятие бытие в античной философии. Бытие в философии Фомы Аквинского. Проблемы познания бытия в философии Нового времени. Решение проблемы бытия в русской философии XIX–XX веков. Проблемы материи и форм ее существования. Ф. Энгельс, «Диалектика природы», В.И. Ленин «Материализм и эмпириокритицизм», материалистический монизм. |

## 4. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Философия, ее предмет и место в культуре | Устный опрос, тестирование, реферат |
| 2. | Философия Древнего мира | Устный опрос, тестирование, реферат |
| 3. | Философская мысль европейского Средневековья | Устный опрос, тестирование, реферат |
| 4. | Философия эпохи Возрождения | Устный опрос, тестирование, реферат |
| 5. | Философия Нового времени | Устный опрос, тестирование, реферат |
| 6. | Немецкая классическая философия (конец XVIII-середина XIX вв.). | Устный опрос, тестирование, реферат |
| 7. | Русская философия | Устный опрос, тестирование, реферат |
| 8. | Основные направления зарубежной философии XIX-XX вв. | Устный опрос, тестирование, реферат |
| 9. | Основные проблемы философии. Философия бытия. | Устный опрос, тестирование, реферат |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

**Примерные тестовые задания:**

**1. С греческого языка слово «философия» переводится как:**

1. любовь к истине
2. любовь к мудрости
3. учение о мире
4. божественная мудрость

**2. Впервые употребил слово «философия» и назвал себя «философом»:**

1. Сократ
2. Аристотель
3. Пифагор
4. Цицерон

**3. Определите время возникновения философии:**

1. середина III тысячелетия до н.э.
2. VII-VI в.в. до н.э.
3. XVII-XVIII в.в.
4. V-XV в.в.

**4. Мировоззренческая форма общественного сознания, рационально обосновывающая предельные основания бытия, включая общество и право:**

1. история
2. философия
3. социология
4. культурология

**5. Мировоззренческая функция философии состоит в том, что:**

1. философия осуществляет рефлексию современной ей культуры
2. философия направляет деятельность людей на борьбу с недостатками существующего строя
3. философия способствует улучшению характеров людей
4. философия помогает человеку понять самого себя, своё место в мире

**6. Мировоззрение – это:**

1. совокупность знаний, которыми обладает человек
2. совокупность взглядов, оценок, эмоций, характеризующих отношение человека к миру и к самому себе
3. отражение человеческим сознанием тех общественных отношений, которые объективно существуют в обществе
4. система адекватных предпочтений зрелой личности

**7. Определяющим признаком религиозного мировоззрения является:**

1. вера в единого бога-творца
2. отрицание человеческой свободы, вера в то, что все поступки изначально определены богом
3. презрительное отношение к достижениям науки, отрицание их достоверности
4. вера в сверхъестественные, потусторонние силы, обладающие возможностью влиять на ход событий в мире

**5. Направление, отрицающее существование Бога, называется:**

1. атеизм

2. скептицизм
3. агностицизм
4. неотомизм

**8. Онтология – это:**

1. учение о всеобщей обусловленности явлений
2. учение о сущности и природе науки
3. учение о бытии, о его фундаментальных принципах
4. учение о правильных формах мышления

**9. Гносеология – это:**

1. учение о развитии и функционировании науки
2. учение о природе, сущности познания
3. учение о логических формах и законах мышления
4. учение о сущности мира, его устройстве

**10. Аксиология – это:**

1. учение о ценностях
2. учение о развитии
3. теория справедливости
4. теория о превосходстве одних групп людей над другими

**11. Этика – это:**

1. учение о развитии
2. учение о бытии
3. теория о нравственном превосходстве одних людей над другими
4. учение о морали и нравственных ценностях

**12. Согласно марксистской философии, суть основного вопроса философии состоит в:**

1. отношении сознания к материи
2. смысле жизни
3. соотношении природного и социального миров
4. движущих силах развития общества

**13. Для идеализма характерно утверждение:**

1. первично сознание, материя независимо от сознания не существует
2. материя и сознание – два первоначала, существующие независимо друг от друга
3. это строгая непротиворечивая система суждений о природе
4. первично сознание, материя не существует

**14. Для дуализма характерен тезис:**

1. первично сознание, материя независимо от сознания не существует
2. материя и сознание – два первоначала, существующие независимо друг от друга
3. это строгая непротиворечивая система суждений о природе
4. первично сознание, материя не существует

**15. О каком историческом типе мировоззрения идет здесь речь: «Это – целостное миропонимание, в котором различные представления увязаны в единую образную картину мира, сочетающую в себе реальность и фантазию, естественное и сверхъестественное, знание и веру, мысль и эмоции»?**

1. Мифологии
2. Религии

3. Философии
4. Науке

**16. Агностицизм – это:**

1. направление в теории познания, полагающее, что адекватное познание мира невозможно
2. недоверие чувственному опыту
3. философская позиция, рассматривающая все явления мира в их взаимной связи и развитии
4. отрицание рациональных путей познания мира

**Вопросы для устного опроса по темам:**

**Тема № 1. Философия, ее предмет и место в культуре**

Вопросы для подготовки по изучаемой теме:

1. Место и роль философии в системе духовной культуры.
2. Философия и мировоззрение.
3. Предмет и основной вопрос философии.
4. Основные функции философии.
5. Структура философского знания.

**Тема № 2. Философия Древнего мира**

Вопросы для подготовки по изучаемой теме:

1. Древневосточная религиозно-философская мысль.

Философия Древней Индии. Философские традиции Древней Индии. Веды. Джайнизм. Буддизм.
Философия Древнего Китая. Периодизация истории китайской философии.

2. Античная философия.

Становление античной философии.
Философские школы досократиков.
Проблематика и содержание учений.
Классический этап развития греческой философии.
Философские школы поздней античности.

**Тема № 3. Философская мысль европейского Средневековья**

Вопросы для подготовки по изучаемой теме:

1. Средневековая философия Запада: основные библейские идеи философского значения; Средневековая философия как синтез двух традиций: христианского откровения и античной философии, патристика Августина Аврелия; схоластика Фомы Аквинского, проблема номинализма и реализма в средневековой философии;.
2. Классическая арабо-мусульманская философия: Мировоззренческие проблемы в Коране: учение о происхождении человека, концепция предопределения и свободы воли. Концепция знания в исламе. Истоки арабо-мусульманской философии: античная мысль.

**Тема № 4. Философия эпохи Возрождения**

Вопросы для подготовки по изучаемой теме:

1. гуманистический этап (XIV - сер. XV вв.) - Данте Алигьери, Ф. Петрарка, Л. Валла;
2. неоплатонический этап (сер.XV - первая пол. XVII вв.) Н. Кузанский, М. Фичино, П. Мирандола;
3. натурфилософский этап (вторая пол.XVI - нач. XVII вв.) - Б. Телезио, Ф. Патрици, Д. Бруно, Т. Кампанелла;
4. скептический этап (нач. XVII в.) - Эразм Роттердамский, Мишель Монтень

**Тема № 5. Философия Нового времени**

Вопросы для подготовки по изучаемой теме:

1.Эмпиризм Френсиса Бэкона.
2.Рационализм Рене Декарта.
3.Эмпиризм и рационализм после Бэкона и Декарта.
4.Философия Просвещения.

**Тема № 6. Немецкая классическая философия (конец XVIII-середина XIX вв.).**

Вопросы для подготовки по изучаемой теме:

1. Философия Иммануила Канта
2. Объективный идеализм и диалектика Гегеля
3. Антропологический материализм Людвига Фейербаха

**Тема № 7. Русская философия**

Вопросы для подготовки по изучаемой теме:

1. Формирование русской религиозной философии: славянофильское учение о мессианской роли русского народа и соборности
2. Философия всеединства В. С. Соловьева: онтология и гносеология
3. Проблемы веры и разума в православном религиозном антиинтеллектуализме (Л. Шестов, С. Булгаков, П. Флоренский, С. Франк)

**Тема № 8. Основные направления зарубежной философии XIX-XX вв.**

Вопросы для подготовки по изучаемой теме:

1.Иррациональная философия.
2.Материалистическая диалектика.
3.Философия позитивизма.
4.О состоянии современной философии.
5.Феноменология.
6.Герменевтика.
7.Аналитическая философия.
8.Философия постмодернизма.

**Тема № 9. Основные проблемы философии.**

Философия бытия.

Вопросы для подготовки по изучаемой теме:

1. Философское понимание бытия.
2. Проблемы материи и форм ее существования.

**Примерная тематика рефератов:**

1. Мировоззрение как способ освоения человеком мира.
2. Мифологическое мировоззрение: сущность и особенности.
3. Философия как теоретическая форма мировоззрения.
4. Философские школы Древней Индии.

5. Проблема человека в философии Древней Индии и Древнего Китая.
6. Буддизм как религиозно-философское учение.
7. Социально-философские взгляды Конфуция.
8. Даосизм как философское направление Древнего Китая.
9. Особенности картины мира в Китайской философии.
10. Проблема бытия в античной философии.
11. Проблема человека  в философии софистов и Сократа.
12. Платон как основатель западной теологии.
13. Социально-политические взгляды Платона.
14. Аристотель  – вершина древнегреческой философии.
15. Эпоха эллинизма и закат античной философии.
16. Неоплатонизм и переход к новой мировоззренческой эпохе.
17. Апологетика и патристика раннего средневековья.
18. Теоцентричнсоть средневекового мировоззрения.
19. Христианский оптимизм Аврелия Августина.
20. Методы достижения истины Ф. Аквинского.
21. Пантеизм как философское мышление эпохи Возрождения.
22. Гуманизм эпохи Возрождения.
23. Ф. Бэкон – родоначальник европейского материализма и эмпиризма.
24. Социальная утопия Томаса Мора.
25. Содержание философского рационализма Р. Декарта.
26. Учение Т. Гоббса о политическом устройстве общества.
27. Учение Д. Локка о природе общества и государства
28. Особенность философии эпохи Просвещения.
29. Сциентизм как мировоззренческая позиция эпохи Просвещения.
30. Субъективный и объективный идеализм немецкой классической философии.
31. И. Кант—основоположник классической немецкой философии.
32. Сущность теории познания И. Канта.
33. Этические взгляды И. Канта.
34. Субъективный идеализм И. Фихте.
35. Объективный идеализм Ф. Шеллинга.
36. Система и метод философии Г. Гегеля.
37. Антропологический материализм Л. Фейербаха.
38. А. Шопенгауэр – основоположник европейского иррационализма.
39. «Философия жизни» В. Дильтея.
40. Понятие «сверхчеловек» в философии Ф. Ницше.
41. Диалектико-материалистическая философия марксизма.
42. Ленинский вариант марксизма.
43. Особенности развития русской философии.
44. Проблема соотношения западного и восточного типов мышления в России.
45. Материалистическая философия России нач. XX века.
46. Философские концепции народников.
47. Религиозно-идеалистические учения в России в нач. XX века.
48. Л.Н. Толстой о проблеме спасения и смысле жизни.
49. Философия «всеединства» В.С. Соловьёва.
50. Социально-политические взгляды Шейха Мансура.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Исследовательский проект (реферат)**

Исследовательский проект – проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата.

*Критерии оценивания* - поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69%

заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)


1. Гриненко, Г. В. История философии / Г. В. Гриненко. – 3-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2011 – 689 с. – Серия: Основы наук

2. Спиркин, А.Г. Философия: учебник / А.Г. Спиркин. – 3-е изд. перераб. И доп. – М.: Юрайт, 2011. – 828 с. (Основы наук).

1. История философии [Электронный ресурс] : учебник / А.А. Бородич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Вышэйшая школа, 2012. — 998 c. — 978-985-06-2107-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/20215.html

2. Макулин А.В. История философии [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.В. Макулин. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 444 c. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/49884.htm

3. История философии [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.В. Перцев [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2014. — 324 c. — 978-5-7996-1177-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/68337.html

4. Сергодеева Е.А. История философии [Электронный ресурс] : практикум / Е.А. Сергодеева, Д.А. Ерохин, Н.А. Попова. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 114 c. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/69388.html

5. Чанышев А.Н. История философии Древнего мира [Электронный ресурс] : учебник для вузов / А.Н. Чанышев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Академический Проект, 2016. — 608 c. — 978-5-8291-2522-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60088.html

6. История философии. Курс лекций в конспективном изложении [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.А. Акулова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Прометей, 2014. — 98 c. — 978-5-9905886-2-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30405.html

7. Макулин А.В. Рабочая тетрадь. Философия. Часть первая. История философии [Электронный ресурс] / А.В. Макулин. — Электрон. текстовые данные. — Архангельск: Северный государственный медицинский университет, 2015. — 235 c. — 978-5-91702-179-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/49885.html

8. История философии. Запад-Россия-Восток. Книга вторая. Философия XV-XIX вв. [Электронный ресурс] : учебник для вузов / А.Б. Баллаев [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Академический Проект, 2017. — 495 c. — 978-5-8291-2548-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/36372.html

9. Беляев Г.Г. История мировой и отечественной философии [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.Г. Беляев, Н.П. Котляр. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московская государственная академия водного транспорта, 2016. — 64 c. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/65660.html

10. История зарубежной философии. Средние века: апологетика и патристика [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.И. Кудрявцева [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2016. — 328 c. — 978-5-7996-1692-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/68248.html

11. Нестер Т.В. Основы философии [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.В. Нестер. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2016. — 216 c. — 978-985-503-605-1. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/67703.html
12. Краткий курс по философии [Электронный ресурс] / . — Электрон. текстовые данные. — М. : РИПОЛ классик, Окей-книга, 2016. — 160 c. — 978-5-386-089-57-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/73421.html
13. Хрестоматия по истории философии [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов культуры и искусства / . — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Саратовская государственная консерватория имени Л.В. Собинова, 2015. — 404 c. — 978-5-94841-209-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/54423.html
14. Торчинов Е.А. Пути философии Востока и Запада. Познание запредельного [Электронный ресурс] / Е.А. Торчинов. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : РИПОЛ классик, Пальмира, 2017. — 464 c. — 978-5-521-00291-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/73407.html
15. Сергодеева Е.А. Новейшие тенденции и направления зарубежной философии [Электронный ресурс] : практикум / Е.А. Сергодеева. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 122 c. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/69411.html

## 7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)
2. Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)
3. Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)
4. Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

## 8. Состав программного обеспечения

ОС Windows7 Professional Соглашение OPEN 93592430ZZE1605 Лицензия 63588548 (бессрочно);
MS Office Standard 2010 Russian Соглашение OPEN 93592432ZZE1605 Лицензия 63588550 (бессрочно);
Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный, № лицензии 2304-000451-57227148.

## 9. Оборудование и технические средства обучения

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам. ( Интерактивная доска, компьютер, проектор для проведения практических занятий).

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФИЛОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра чеченской филологии

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

## «Чеченский язык»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

Грозный, 2021

1.**Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| **Группа компетенций** | **Категория компетенций** | **Код** |
|---|---|---|
| Универсальное | Коммуникация | **УК-4** Способен осуществлять деловуюкоммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) |

**2.Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| **Код компетенции** | **Код и наименование индикатора компетенции** | **Результаты обучения по дисциплине** |
|---|---|---|
| **УК-4** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). | **УК-4** Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). | **УК 4.**1 Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматическиверно строить устную и письменную речь |
| | | **УК 4.2**Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами |
| | | **УК 4.3**Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках |

**3.Объем дисциплины**

| *Виды учебной работы* | *Формы обучения - очная* | | | |
|---|---|---|---|---|
| | *всего* | *2с.* | | |
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | **2/72** | **2/72** | | |
| **Контактная работа**: | 34 | 34 | | |
| Занятия лекционного типа | - | - | | |
| Занятия семинарского типа | 34 | 34 | | |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / экзамен* | зачет | зачет | | |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | **38** | **38** | | |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | - | - | | |

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

4.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1 Очная форма обучения (2-семестр)

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | Фонетика | - | - | 6 | - | - | - | 8 |
| 2. | Лексикологи | - | - | 8 | - | - | - | 8 |
| 3. | Морфологи | - | - | 10 | - | - | - | 10 |
| 4. | Синтаксис | - | - | 10 | - | - | - | 12 |
| Итого | | - | - | 34 | - | - | - | 38 |

4.1.2 заочная форма обучения (1-семестр)

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | Фонетика | - | - | 2 | - | - | - | 12 |
| 2. | Лексикологи | - | - | 2 | - | - | - | 12 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3. | Морфологи | - | - | 4 | - | - | - | 16 |
| 4. | Синтаксис | - | - | 4 | - | - | - | 16 |
| **Итого:** | | - | - | 12 | - | - | - | 56 |
| **Форма контроля** | | Зачет | Всего часов | | 4 | | | |
| **Итого всего** | | 72/2 | | | | | | |

**4.2.Программа дисциплины,структурированная по темам / разделам**

4.2.1. Содержание лекционного курса– не предусмотрено

4.2.2 Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| 1 | Фонетика | Нохчийн меттан фонетика талларанистори, фонетикинмаь1на, 1алашо. Хьаьрк, элп, аз, церан къастораннекъаш а. Нохчийн меттанмукъачуаьзнийн система. Нохчийн меттанмукъазчуаьзнийн система. Нохчийн меттан лексикологи, лексикологинмаь1на. Дешнийн маь1наш (лексически а, грамматически а; нийса а, т1едеана а). Дешнийн тайпанаш а, церан маь1наш а, кхолладалараннекъаш а. (Омонимаш, синонимаш, антонимаш, табу а, эвфемизмаш а, терминаш). |
| 2 | Лексикология | Нохчийн меттан керла дешнаш (неологизмаш), церан кхолладалараннекъаш а. Ширделладешнаш а (архаизмаш, историзмаш), церан ширдалараннекъаш а. Дешнийн кальканаш. Диалектизмаш. Фразеологи, фразеологизмийнтайпанаш (дозарш, ца1аллаш, цхьаьнакхетарш). |
| 3 | Морфология | Нохчийн меттан морфологи (юкъаракхетам). Грамматически категореш. Нохчийн меттан дешнийн морфологически х1оттам. Къамеландакъойнюкъарамаь1на. Ц1ердош, ц1ердешнийн грамматически категореш а, синтаксически функцеш а. Билгалдош, билгалдшнийн грамматически категореш а, синтаксически функцеш а. Терахьдош, терахьдешнийнтайпанаш а, морфологически башхаллаш а, синтаксически функцеш а. Ц1ерметдош, ц1ерметдешнийнтайпанаш а.<br>Хандош, хандешнийн грамматически категореш а, хандешанформанаш а (латтаман, хаттаранформанаш, масдар). Причасти а, деепричасти а.<br>Куцдош, куцдешнийнтайпанаш, синтаксически функцеш.Г1уллакханкъамеландакъош: хуттургаш, дакъалгаш, дешт1аьхьенаш. Айдардош. |
| 4 | Синтаксис | Синтаксис. Предложенин коьрта а, коьртаза а меженаш.<br>Цхьалхечупредложенийнтайпанаш. Цхьалхе а, чолхе а предложенеш, церан тайпанаш. Церан синтаксически таллам |

**5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестацияобучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | **Контролируемые разделы (темы)** | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1 | Нохчийн меттан фонетика. | Составление конспекта, письменная работа, устный опрос, домашнее задание |
| 2 | Лексикологи. | Устный опрос, письменная работа, домашнее задание |
| 3 | Морфологи | Устный опрос, письменная работа, коллоквиум, домашнее задание |
| 4 | Синтаксис. | Устный опрос, письменная работа |

5.2Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

## Примерные тестовые задания:

I. Масаэлп ду нохчийн алфавитехь
-: 45
-: 33
-: 47
+: 49

2.Нохчийнматтахькъамеландакъа ду
-: (9)
-: (6)
+: (10)
-: (12)

3.Нохчийнматтахь коьрта къамеландакъа ду
-: (7)
-: (5)
-: (4)
+: (6)

4. Нохчийн маттахьг1уллакханкъамеландакъа ду
: (3)
-: (2)
+: (4)

-: (6)

5.Коьртакъамеландакъа ду
-: хуттург
-: дакъалг
+: куцдош
-: айдардош

6.Коьртакъамеландакъа ду
-: т1ехула
-: йисте
+: юкъ
-: юккъе

7. Г1уллакханкъамеландакъа ду
-: ц1ердош
-: куцдош
-: айдардош
+: дешт1аьхье

8. Г1уллакханкъамеландакъа ду
-: йист
-: дехьара
-: ирча
+: т1ехь
9. Шалелакъамеландакъа ду
-: хуттург
+: айдардош
-: хандош
-: терахьдош

10. Ц1ердош – иза ду
-: шалелакъамеландакъа
+: къамелан коьрта дакъа
-: г1уллакханкъамеландакъа
-:дакъалг

11.Ц1ердош – иза
-: х1уманан билгало гойтукъамеландакъа
+: х1умабилгалъеш долу къамеландакъа ду
-: дар я хилар гойтуш долу къамеландакъа ду
-:хан гойтуш

12.Ц1ердашогойту
-: мухалла
-: масалла
+: х1ума
-: рог1алла

13.Ц1ердошкъастаде
-: лекха
-: лоха

+: г1иллакх
-: итт

14.Юкъарац1ердошкъастаде
-: Аслан
-: Султан
+: юрт
-: 1алха

15.Долахьц1ердошкъастаде
-: эвла
-: пондарча
+: Казбек
-: ларма

16.Х1уманан билгало гойтуц1ердош ду
-: стигал
-: марха
+: шоралла
-: дечиг

17. Адаманамалгойтуц1ердош ду
-: лекхалла
-: лохалла
+: дикалла
-: синтем

18. Вахар гойтуц1ердош ду
-: сихалла
-: куралла
+: ц1а
-: ткъес

19. Мухаллинбилгалдешнашхуьлу
-: шаьшлелаш
+: лааме а, лаамаза а
-: къаьстиналелаш
-: кхечукъамеландакъойхдозуш

20. Лаамебилгалдошкъастаде
-: ц1ийнан бух
+: ц1ийнаниг
-: юьртарастаг
-: арарак1ант

21.Лаамазабилгалдошкъастаде
-: йистеракор
+: хазаниг
-: сингаттамесуьйре
-: ирчаниг

22.Лаамазамухаллинбилгалдешнашпредложенехь

-: кхачамхуьлийлела
+: къастамхуьлийлела
-: сказуемихуьлийлела
-: подлежащихуьлийлела

23.Билгалдешнийнхийцадалар хила тарло
-: спряженешца, легаршца
+: дожаршца, терахьашца
-: классашца, саттамашца
-: коьчалца

24. Билгалдош – иза
-: г1уллакханкъамеландакъа ду
-: шалелакъамеландакъа ду
+: коьрта къамеландакъа ду
-: коьртазакъамеландакъа ду

25. Билгалдашогойту
-: х1ума
+: билгало
-: масалла
-: рог1алла

26. Билгалдешандустарандарж ду
-: ( 1)
-: (5)
+: (3)
-: ( 4)

27. Дустарандаржхуьлу
-: юкъаметтигаллинбилгалдешнийн
+: мухаллинбилгалдешнийн
-: доладерзоранбилгалдешнийн
-:лаамазабилгалдешнаш

28.Юьхьанцарчударжехь долу билгалдошгайта
-: лекхо лам
-: мерзо1аж
+: лекхайо1
-: ч1ог1амуьстахьач

29.Дустарандаржехь долу билгалдошгайта
-: оьздак1ант
-: лекха лам
-: хаза г1иллакх
+: можок1ади

30.Т1ехдаларандаржехь долу билгалдошгайта
-: хазокоч
-: 1аьржобуьйса
+: лилула-сийна бос
-: оьздайо1

31. Билгалдошдекъало
-: (4) тайпане
-: (5) тайпане
+: (3) тайпане
-: (2) тайпане

32.Мухаллинбилгалдешнашагойту
-: масалла
-: рог1алла
-: хан
+: чам

33.1аламгойтуц1ердош ду
-: ц1енкъа
-: амал
+: мох
-: хьал

34. Мухаллагойтуц1ердош ду
-: собар
-: хьехар
+: дикалла
-: лелар

35. Дар билгалдоккхуц1ердош ду
-: соьналла
-: хьогалла
+: хьажар
-: тоам

36. Адамийнклассашнаюкъарадовлуш долу дешнаш ду
-: к1ант, йо1, баба
-: ваша, йиша, шича
+: нускал, бобер, адам
-: да, марда, деваша

37.Доланигдожарехь долу дошкъастаде
-: тешам
-: лаамца
+: дот1аг1чуьн
-: толамах

38. Нохчийн маттахьдожарийнформанаш
-: итт ю
-: кхойтта ю
+: барх1 ю
-: ткъа ю

39. Нохчийн маттахьдожарийнформанашяц
-: дешт1аьхьенийн, масдарийн
-: причастийн, куцдешнийн

+: хуттургийн, дакъалгийн
-: айдардешнийн, терахьдешнийн

40.Лургдожарехь долу дошкъастаде
-: эшам
-: лаамца
+: зезагна
-: вешица

41.Мухаллинбилгалдошкъастаде
-: селханлера де
-: стохкалерашо
+: мерза1аж
-: г1аларахьаша

42.«Можазезаг» билгалдош ду
-: юкъаметтигаллин
-: доладерзоран
+: мухаллин
-:дерзоран

43.«Оьг1азе» билгалдашогойту
+: мухалла
-: чам
-: бос
-: меттиг

44.Нохчийнматтахьц1ернигдожарвукхудожарехкъаьста
-: суффикс цахиларца
+: флексицахиларца
-: аффикс хиларца
-:суффикс хиларца

45.Дийригдожарехь долу дошкъастаде
-: йиша
-: Даймахке
-: корах
+: дешархочо

46.Дийригдожаран аффикс (а) – с хила йишяц
-: х1умабилгалъечуц1ердешнийн бен
-: хиламбилгалбечуц1ердешнийн бен
+: адамашбилгалдечуц1ердешнийн бен
-:лаамбилгалъечуц1ердешнийн бен

47. Коьчалнигдожарехь долу дошкъастаде
-: нене
-: бецах
-: вешел
+: толамца

48. Хотталургдожарехь долу дошкъастаде
-: да
-: тешамал
+: безамах
-: йозанца

49.Меттигнигдожаргойтудошбилгалдаккха
-: г1ала
-: вахархо
+: хьехархочуьнга
-: дешархочул

50.Дустургдожарехь долу дошкъастаде
-: дикалла
-: лаамца
-: дешархочуьнга
+: паччахьал

51.Ц1ернигдожарехь долу дошкъастаде
-: докъарца
-: эшаре
+: дозалла
-: г1ентал

52. Нохчийн маттахьлегаркъастадо
-: ц1ернигдожарехь
+: коьчалнигдожарехь
-: лургдожарехь
-: дустургдожарехь

53. Нохчийн маттахьц1ердешанлегар ду
-: (3)
-: (5)
+: (4)
-: (6)

54. Хьалхарчулегаранчаккхенаш ю
-: (-нца, -арца)
+: (-ца, -аца)
-: (-ица)
-: (-чуьнца)

55.Шолг1ачулегаранчаккхенаш ю
-: (-ах, -ал)
-: (-ица)
+: (-нца, -арца)
-: (-чуьнца)

56.Кхоалг1ачулегаранчаккхе ю
-: (-ан, -ал)
-: (-нца)

+: (-ица)
-: (-ца, -аца)

57.Доьалг1ачулегаранчаккхе ю
-: (-е, -а)
-: (-ица)
+: (-чуьнца)
-: (-ца, -аца)

58. Ц1ердешнийнтерахьанкатегориноюьйцучух1уманан
-: билгало гойту
-: башхалла гойту
+: масалагойту
-: дикаллагойту

59.Ц1ердош нохчийн маттахьлелатерахьехь
+: (2)
-: (1)
-: (3)
-: (4)

60.Дукхаллинтерахьерац1ердошкъастаде
+: дитташ
-: бахам
-: жайна
-: не1

## Творческое задание в виде эссе:

**Краткий доклад:**

1. Куцдош. Куцдешнийнтайпанаш, синтаксически г1уллакх.
2. Ц1ерметдош. Ц1ерметдешнийнтайпанаш, церан кхолладалар, легадаларанбашхаллаш.
3. Хандош. Хандешан грамматически категореш.
4. Ц1ердешнийн грамматически классийнкатегори.
5. Терахьдош. Масаллинтерахьдешнаш, лааме а, лаамазамасаллинтерахьдешнаш, церан легадалар.

## Вопросы для устного опроса:

1. Муха къаьстаэлп, аз, фонема?
2. Мукъачуаьзнийн система, х1ун башхалла ю цу системин?
3. Юьхьаьнцара а, схьадевлла а мукъааьзнаш, муха къаьстауьш?
4. Муха кхоллалодифтонгаш, муьлхатайпанахуьлууьш?
5. Кхолладаларанметтигехьажжинамукъааьзнашмуьлхачутайпанашкадекъало.

6. Мукъазчуаьзнийнтайпанашка декъадалар муха хуьлу?
7. Абруптиваш муха кхоллало?
8. Муха кхоллало шала мукъазааьзнаш?
9. Дешнийн муьлхатайпанашкъастадо, х1оратайпанамасалшдаладе?
10. Муха кхоллалосинонимаш, омонимаш?
11. Дешнийт1едеана (тардина) маь1намуьхачукепарахуьлу?
12. Дешнаш лексически а, грамматически а маь1нийнаг1онгахьара муха къаьста?
13. Керла дешнаш, муха кхоллалоуьш?
14. Дешнийн ширдаларанекъаш муха билгалдоху?
15. Фразеологизмаш, фразеологизнийнтайпанаш муха къаьста?
16. Кальканаш, церан тайпанаш. Муха кхоллалоуьш?
17. Даладе нохчийн маттахь табу а, эвфемизмаш, х1унбахьана ду уьшматтахькхолладаларан?
18. Грамматикинмаь1на а, чулацам а. Дешанх1оттам муха къаьста нохчийн маттахь?
19. Муха къаьста коьрта а, г1уллакхан а къамеланмеженаш?
20. Ц1ердош. Ц1ердешанмуьлха грамматически категореш ю?
21. Юкъара а, долахь а ц1ердешнаш муха кхоллало?
22. Морфологинюкъарамаь1на. Муха билгалдохукъамеландакъош? Нохчийн меттан грамматически категореш муха къаьста?
23. Стенах олубилгалдош? Билгалдешнийнх1унтайпанашкъастадо?
24. Муха кхоллалобилгалдешнийндаржаш? Лааме а, лаамаза а форманаш муха кхоллалобилгалдешнийн?
25. Х1ункъамеландакъа ду ц1ердешош, билгалъяха цуьнан грамматически категореш?
26. Х1ункъамеландакъа ду хандош, хандешан грамматически категорешбилгалъяха?
27. Хандешнийнхенанформанаш муха кхоллало?
28. Нохчийн меттан коьрта а, коьртаза а меженашмуьлха ю?
29. Цхьалхечупредложенийнх1унтайпанашхуьлу?
30. Мукъазчуаьзнийнклассификаци, мукъазчуаьзнийнсистемин башхалла.

**Примерная тематика рефератов:**

1. Билгалдешнийнтайпанаш, легарш а.
2. Г1оьнанкъамеландакъош.
3. Г1уллакханкъамеландакъош.
4. Куцдош, куцдешнийнтайпанаш, синтаксически г1уллакх.
5. Масдар. Масдаранкхолладалар, грамматически класс.
6. Морфологи, цуьнан маь1на а (къамеландакъош, грамматически категореш).
7. Нохчийн меттанмукъа а, мукъаза а аьзнаш.
8. Нохчийн меттанмукъазчуаьзнийнх1оттам.
9. Нохчийн меттанмукъачуаьзнийнх1оттам.
10. Нохчийн меттанц1ердешнийнлегарш.
11. Предложенин коьрта меженаш
12. Предложенинкоьртазамеженаш
13. Терахьдешнийн морфологически х1оттам, церан синтаксически г1уллакх.
14. Терахьдешнийнтайпанаш а, кхолладалар а.
15. Хандешанлаттаман кепаш, церан кхоллаяларанекъ.
16. Хандешнийнсаттамаш, церан кхолладалар.
17. Хандош. Хандешан грамматически категореш.
18. Ц1ерметдешнийнтайпанаш, церан легадалар.
19. Цхьалхечупредложенин кепаш.
20. Яххьийнц1ерметдешнаш, церан легадалар.

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Исследовательский проект (реферат)**

Исследовательский проект –проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата.

*Критерии оценивания* - поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**Информационный проект (доклад с презентацией)**

Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку

представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

*Критерии оценивания* - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## 6.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины (модуля)


1. ТимаевА.Д. Х1инцалера нохчийн мотт. Лексикологи. Фонетика. Морфологи. (Современныйчеченский язык. Лексикология. Фонетика. Морфология.). Грозный, 2011.
2. ТимаевА.Д. Чеченский язык. Фонетика. Грозный, 2011.
3. Эдилов С.Э. Нохчийн меттан практикум. Соьлжа-г1ала, 2011.
4. Эдилов С.Э. Нохчийн меттансинтаксисан практикум. Соьлжа-г1ала, 2012.
5. ТимаевА.Д., Ирезиев С-Х.С-Э., Абубакаров А.Х. Нохчийн меттанморфологин практически курс. Грозный, 2012.
6. Грамматика чеченского языка. Т.1 «Введение в грамматику. Фонетика. Морфемика. Словообразование». Грозный, 2013.


### 6.1.Периодические издания

1. Журнал «Вопросы языкознания»

2. Межвузовский журнал «Lingua-universum»
3. Межвузовский журнал «Рефлексия»
4. Научно-аналитический журнал «Вестник ЧГУ»
5. Вестник МГУ «Филология» и «Лингвистика»
6. Журнал «Русский язык в научном освещении»
7. Журнал «Орга»

**7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Федеральный институт педагогических измерений.....fipi.ru
Федеральный портал «Российское образование».....www.edu.ru
Энциклопедии, словари, справочники.....www.enciklopedia.by.ru
Энциклопедия «Кругосвет».....www.krugosvet.ru
Российская государственная библиотека (РГБ)…….E-mail: post@rsl.ru
Библиотека Российской академии наук (БАН)…..E-mail: ban@info.rasl.spb.ru.
Научная библиотека МГУ им. М.В.Ломоносова……http://www.lib.msu.su
Электронно-библиотечная система ……..….www.iprbookshop.ru

**8. Состав программного обеспечения**

1. Microsoft Office Word
2. Microsoft PowerPoint
3. PDF
4. AdobeReader

**9. Оборудование и технические средства обучения**

1. Компьютер
2. Мультимедийный проектор
3. Интерактивная доска (экран)

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИЧЕСКИЙ
Кафедра «История и культура народов Чечни»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «История Чеченской Республики»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

Грозный, 2021

**1. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Универсальные | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК-5.1: Демонстрирует толерантное восприятие социальных, религиозных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям. |

**2. Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК-5.1: Демонстрирует толерантное восприятие социальных, религиозных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям | **Знать:** основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции; |
| | | **Уметь:** раскрывать содержание основных исторических концепций, их значение для развития исторического знания; - понимать, критически анализировать и излагать базовую историческую информацию. |
| | | **Владеть:** - навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия |
| | УК-5.2: Находит и использует необходимую для взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и | **Знать:** ориентироваться в исторических научных изданиях, знать основные работы по истории и культуре народов Чечни и их теоретические |

| | | |
|---|---|---|
| | традициях различных социальных групп | положения. |
| | | **Уметь:** применять при изучении истории народов Чечни знания и навыки по методике поиска, систематизации, анализа и исследования различных источников. |
| | | **Владеть:** навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; |

## 3. Объем дисциплины

| *Виды учебной работы* | *Формы обучения* | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | 3/108 | 3/108 |
| **Контактная работа:** | 64 | **12** |
| Занятия лекционного типа | 32 | **8** |
| Занятия семинарского типа | 32 | **4** |
| Консультации | | |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / ***экзамен*** | | |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 44 | ***92*** |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | – | – |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1 Очная форма обучения (2 семестр)

| | | **Виды учебной работы (в часах)** | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **Контактная работа** | | **СР** |
| | | **Занятия лекционного типа** | **Занятия семинарского типа** | |

| № п/п | Раздел/тема | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | **Чечня с древнейших времен по XVIII в.** | **8** | | **8** | | | | **10** |
| 1.1 | Чечня в древности и в средневековье. | 4 | | 4 | | | | 5 |
| 1.2 | Чечня в XVI-XVIII вв. | 4 | | 4 | | | | 5 |
| **2** | **Чечня в XIX веке.** | **8** | | **8** | | | | **10** |
| 2.1 | Чечня в первой половине XIX века. | 4 | | 4 | | | | 5 |
| 2.2 | Чечня во второй половине XIX века. | 4 | | 4 | | | | 5 |
| **3** | **Чечня в XX веке.** | **12** | | **12** | | | | **14** |
| 3.1 | Чечня в начале XX века. | 4 | | 4 | | | | 4 |
| 3.2 | Чечня в годы Великой Отечественной войны | 6 | | 6 | | | | 5 |
| 3.3 | Чечено-Ингушская АССР в годы перестройки. | 2 | | 2 | | | | 5 |
| **4** | **Чеченская республика на рубеже XX-XXI вв.** | **4** | | 4 | | | | **10** |
| 4.1 | Чечня в период первой «чеченской» войны. | 2 | | 2 | | | | 5 |
| | Чечня в период второй «чеченской» войны. | 2 | | 2 | | | | 5 |

### 4.1.2 Заочная форма обучения (1 семестр)

| | | **Виды учебной работы (в часах)** | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **Контактная работа** | | **СР** |
| | | **Занятия лекционного типа** | **Занятия семинарского типа** | |

| № п/п | Раздел/тема | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | **Чечня с древнейших времен по XIX в.** | **4** | | **2** | | | | **46** |
| 1.1 | Основные этапы исторического развития Чечни с древнейших времен по XIX в. | 4 | | 2 | | | | 46 |
| **2** | **Чечня в XX- начале XXI века.** | **4** | | **2** | | | | **46** |
| 2.1 | Социально-экономическое, политическое и культурное развитие Чечни в XX- начале XXI века. | 4 | | 2 | | | | 46 |
| | | | | | | | | |

**4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам**

4.2.1 Содержание лекционного курса

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| 1 | **Чечня с древнейших времен по XVIII в.** | |
| 1.1 | Чечня в древности и в средневековье. | Предмет, задачи и проблемы курса истории Чечни.<br>Чечня в эпоху первобытнообщинного строя.<br>Нахи и степной мир. Аланское раннефеодальное государство на Северном Кавказе.<br>Татаро-монгольское нашествие и борьба чеченцев за независимость. Нашествие Тамерлана и борьба за независимость. |
| | | |
| 1.2 | Чечня в XVI-XVIII вв. | Территория, население, хозяйственные занятия.<br>Общественно-политический и социальный строй Чечни.<br>Народно-освободительная борьба в Чечне и на Северном Кавказе под предводительством имама Мансура в 1785-1791 гг. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Культура и быт народов Чечни. |
| **2** | **Чечня в XIX веке** | |
| 2.1 | Чечня в первой половине XIX века. | Общественно-политическое развитие и социальный строй. Б.Таймиев. Чечня в период наместничества Ермолова. Народно-освободительное движение горцев Чечни и Дагестана в 30-50-е гг. XIX в. Переселение чеченцев на территорию Османской империи.. |
| **3** | **Чечня в XX веке** | |
| 3.1 | Чечня в начале XX века. | Социально-экономическое и политическое развитие Чечни в начале XX века. Чечня в период революции 1905-1907 гг. и Первой мировой войны. Чечня в революциях 1917 г. и гражданской войны. Чечня в период «социалистических» модернизаций (20-40- е гг.) |
| 3.2 | Чечня в годы Великой Отечественной войны. | Перестройка народного хозяйства на военный лад. Подвиги воинов Чечено-Ингушетии на фронтах ВОв. Ликвидация ЧИАССР и депортация чеченцев и ингушей. Жизнь в условиях «спецпоселения». XX съезд КПСС и восстановление ЧИАССР. Культура, образование и наука в ЧИАССР в 60-80-е гг. |
| 3.3. | Чечено-Ингушская АССР в годы перестройки. | Развитие гласности и демократии и перестройка общественно-политической жизни республики. Курс на оздоровление экономики. Новые формы организации трудовой деятельности. Политическая борьба в Чечено-Ингушетии в годы перестройки. |
| 4 | Чечня на рубеже XX –XXI вв. | Причины чеченского кризиса. Чечня в период первой чеченской войны 1994-1996 гг. Военные действия в 1999-2000 гг. Деятельность руководства Республики по прекращению военных действий и восстановлению экономики и социальной сферы. Укрепление |

| | | |
|---|---|---|
| | | политической стабильности и ускорение восстановительных процессов. |
| | | |

4.2.2 Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание практического занятия |
|---|---|---|
| 1 | **Чечня с древнейших времен по XVIII в.** | |
| 1.1 | **Чечня в древности и в средневековье.** | Чечня в период первобытнообщинного строя. Кочевники и Чечня в VII веке до н.э. - IV век н.э.<br>Аланское раннефеодальное государство и чеченцы.<br>Хазары и чеченцы.<br>Материальная и духовная культура Чечни в эпоху средневековья<br>Татаро-монгольское нашествие и борьба чеченцев за независимость. Нашествие Тамерлана и борьба за независимость. |
| 1.2 | **Чечня в XVI-XVIII вв**. | Этническая карта Чечни в XVI-XVIII вв.: территория, население.<br>Основные хозяйственные занятия.<br>Чечня в международных отношениях в XVI-XVIII вв.<br>Общественно-политический и социальный строй Чечни.<br>Народно-освободительная борьба в Чечне и на Северном Кавказе под предводительством имама Мансура в 1785-1791 гг.<br>Материальная и духовная культура Чечни XVI-XVIII вв. |
| **2** | **Чечня в XIX веке.** | |
| 2.1 | **Чечня в первой половине XIX века.** | Общественно-политическое развитие и социальный строй.<br>Чечня в политике России на Кавказе.<br>Поход генерала Булгакова (1807 г).<br>Чечня в период наместничества Ермолова. Наступление царизма на Чечню (1818-1820 гг.). Б.Таймиев.<br>Народно-освободительное движение на Северо-Восточном Кавказе в 30-50-х гг. XIX века. |

| | | |
|---|---|---|
| 2.2 | **Чечня во второй половине XIX века.** | Реформы в Чечне в 60-90-е гг. XIX века.<br>Общественно-политические события в Чечне в пореформенный период. Интеграция края в экономическую систему России (60-90 гг.XIX века).<br>Культура и быт Чечни в XIX века. Мухаджирство. |
| **3** | **Чечня в XX веке** | |
| 3.1 | **Чечня в начале XX века.** | Социально-экономическое развитие Чечни в начале XX века. Развитие капиталистических отношений в сельских районах края.<br>Развитие грозненского нефтяного района в начале XX века.<br>Чечня в первой русской буржуазно-демократической революции 1905-1907 гг.<br>Наш край в годы Первой мировой войны.<br>Чечня в революциях 1917 г.<br>Гражданская война и борьба чеченцев против белой гвардии Деникина.<br>Государственное и культурное строительство в 20-30-е гг. XX века.<br>Коллективизация и репрессии в Чечне в 30 е годы XX века. |
| 3.2. | **Чечня в годы Великой Отечественной войны**. | ЧИАССР накануне Великой Отечественной войны.<br>Перестройка народного хозяйства на военный лад.<br>Подвиги воинов Чечено-Ингушетии на фронтах ВОв.<br>Фальсификация истории Чечено-Ингушетии периода Великой Отечественной войны.<br>Депортация чеченцев и ингушей.<br>Жизнь в условиях «спецпоселения». |
| 3.3. | **Чечня в 1959-1990 гг.** | XX- й съезд КПСС и реабилитация чеченского народа. Восстановление ЧИАССР. Промышленность, с/х , культура, образование и наука в Чечне в 60-80-е гг.<br>Общественно-политическая обстановка в Чечне во 2-ой пол. 80-х гг. XX века.<br>Общенациональный съезд чеченского народа. Дальнейшее |

| | | |
|---|---|---|
| | | обострение борьбы за политическую власть в республике. |
| 4 | **Чечня на рубеже XX –XXI вв.** | |
| 4.1. | **Чечня в период «двух» чеченских войн** | Причины чеченского кризиса. Чечня в период военных действий 1994-1996 гг. Хасавюртовские соглашения.<br>Военные действия в Чечне в 1999-2000 гг. Формирование федеральных и республиканских органов власти. Деятельность руководства Республики по прекращению военных действий и восстановлению экономики и социальной сферы. Укрепление политической стабильности и ускорение восстановительных процессов. |

## *5.* Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации

по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | **Чечня с древнейших времен по XVIII в.** | Устный опрос, информационный доклад, |
| 2. | **Чечня в XIX веке.** | Устный опрос, информационный доклад, |
| 3. | **Чечня в XX веке.** | Устный опрос, информационный доклад, |
| 4. | **Чеченская республика на рубеже XX-XXI вв.** | Устный опрос, информационный доклад, |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

**Вопросы для устного опроса:**

1.Предмет, источники и периодизация истории Чечни.

2.Чечня в конце бронзового и раннего железного века (скифы, сарматы).
3.Чечня в VII в. до н.э. - IV в. н.э.
4.Чечня в составе Аланского раннефеодального государства.
5.Чечня накануне монгольского нашествия.
6.Борьба чеченцев против чингизидов.
7.Нашествие Тамерлана на Северный Кавказ и борьба его народов за независимость.
8.Материальная и духовная культура Чечни в XIII-XV вв.
9.Чеченцы на этнической карте Кавказа. Границы расселения чеченцев в XVI-XVIII вв.
10. Социально- экономический и политический строй чеченцев в XVI-XVIII вв.
11.Движение шейха Мансура (1785-1791 гг.) на Северном Кавказе.
12.Материальная культура Чечни (XVI-XVIII вв.).
13.Духовная культура чеченцев (XVI-XVIII вв.).
14.Общественный и семейный быт. (XVI-XVIII вв.).
15.Усиление колониальной политики России на Северном Кавказе и в Чечни (1 пол.XIX в.).
16. Ермолов и его политика в Чечне.
17.Народно-освободительное движение в Чечне в 1 трети XIX в.
18.Чечня в период Кавказской войны.
19.Административная, судебная и аграрная реформы в Чечне во 2-ой пол. XIX в.
20.Кунта-хаджи и его учение «зикр». «Зикристы».
21.Участие чеченцев в русско-турецкой войне 1877-1878 гг.
22.Восстание в Чечне и Дагестане в 1877-78 гг.
23.Социально-экономическое и политическое положение в Чечне в начале XX в.
24.Активизация крестьянского движения. Абречество (нач.XX в.).
25.Развитие промышленности в Чечне в условиях монополизации (нач.XX в.).
26.Революционное движение в Чечне в 1905-1907 гг.
27.Чечня в годы Первой мировой войны.
28.Чечня в революциях 1917 г.
29.Октябрьская революции 1917 г. и Чечня.
30.Чечня и гражданская война.
31.Горская республика и Чечня.
32.Чечня в период восстановления народного хозяйства (1920-1925 гг.).
33.Чечня в годы индустриализации.
34.Культурное строительство в 1920-1945 гг.
35.Государственное строительство в Чечне в 20-30 гг. XX в.
36.Репрессии в Чечне в 30-е гг. XX века.
37.Чечня в предвоенные годы (1938-1941 гг.).
38.Чечено-Ингушетия в годы Великой Отечественной войны.
39.Культура и образование Чечни в годы Великой Отечественной войны.
40.Депортация чеченцев и ингушей.
41.Жизнь депортированных в «спецпоселении».
42.Чеченцы на фронтах Великой Отечественной войны.
43.XX съезд КПСС и восстановление ЧИАССР.
44.Чечено-Ингушетия в конце 50-х – начале 60-х гг. XX века.
45.Промышленное строительство в ЧИАССР в 60-80- гг. XX века.
46.Культурное развитие республики в 60-80-е гг. XX в.
47.Развитие сельского хозяйства республики в 70-80-е гг. XX в.
48.Чечня в годы перестройки (1985-90 гг.).
49.Общественно-политическая ситуация в стране и в Чечне в начале 90- гг. XX в.
50.Общенациональный съезд чеченского народа (ноябрь 1990 г.). Борьба за политическую власть в республике.

51.Ввод войск на территорию ЧР и военные действия 1994-1995 гг. Наведение «конституционного порядка».
52.Хасав-Юртовские соглашения. Усиление социально-экономического и политического кризиса в 1996-1999 гг.
53.Военные действия на территории Чечни 1999- 2001 гг.
54.Последствия двух войн за одно десятилетия для Чечни.
55.Чечня в послевоенный период (экономика, культура, социальная сфера).
56.Духовный кризис чеченского общества – как следствие двух разрушительных войн.
57.Формирование федеральных и республиканских органов власти (2000 г.).
58.Деятельность Чеченской республики во главе с А.-Х.А. Кадыровым.
59.Избрание Р.А. Кадырова Президентом Чеченской Республики.
60.Укрепление политической стабильности и ускорения восстановительных процессов.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отличн*о» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе Power Point. Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

– Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

*Критерии оценивания* - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

## 6.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины


1.Электронно-библиотечная система: www.iprbookshop.ru **Консультант студента**: www. studmedlib.ru

2.История Чечни с древнейших времен до наших дней. В 2-х томах. Т.1. История Чечни с древнейших времен до конца XIX века. Грозный, 2006. – 828 с. https://elibrary.ru/item.asp?id=21678449

3.История Чечни с древнейших времен до наших дней. В 2-х томах Т. 2. История Чечни XX и начала XXI веков. Грозный, 2008. – 832 с. https://elibrary.ru/item.asp?id=21678449

4.Актуальные проблемы истории Чечни. Грозный, 2011. https://www.dissercat.com/content/chechnya-v-30-50-e-gody-xix-veka-problemy-obshchestvenno-politicheskogo-razvitiya

5.Ахмадов Я.З. История Чечни с древнейших времен по XVIII век. М.,2001. http://www.checheninfo.ru/

6.Ахмадов Я.З., Хасмагомадов Э. История Чечни в XIX – XX вв. М., 2005. https://chenetbook.info/

7.История народов Северного Кавказа с древнейших времен до конца XVIII века. М.,1988. http://www.elbrusoid.org/


### *6.1.Периодические издания*

- Сайт Российской национальной библиотеки- http:// www.nlr.ru
- Сайт Российской государственной библиотеки- http:// www.rsl.ru

- Сайт Государственной публичной исторической библиотеки- http:// www.shpl.ru/
- Научная литература по исторической тематике- http:// www.auditorium.ru/
- Археобиблиобаза, информация о составе архивных фондов в России- http:// www.openweb.ru/rusarch
- Электронно-библиотечная система: www.iprbookshop.ru
- **Консультант студента**: www. studmedlib.ru

**7.Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/
Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/
Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/
Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/
Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)
Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)
Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)
Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

## *8.* Состав программного обеспечения

1. Microsoft Office Word
2. Microsoft PowerPoint
3. PDF
4. AdobeReader

## 9. Оборудование и технические средства обучения

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ
Кафедра «Экономическая теория и предпринимательство»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
**«Экономика»**

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальность) | Сервис |
| Код направления подготовки (специальности) | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | Бакалавр |
| Форма обучения | Очная, заочная |

Грозный, 2021

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Целью** изучаемой дисциплины является овладение экономическим образом мышления, что предполагает четкое понимание учащимися предмета и метода экономической теории. Студенты должны научиться видеть во всем многообразии хозяйственной жизни основные закономерности экономической деятельности человека и, прежде всего, проблему выбора в условиях ограниченных ресурсов и альтернативных средств достижения поставленных целей.

**Задачи:**

- теоретическое освоение студентами современных экономических концепций и моделей;
- приобретение практических навыков анализа мотивов и закономерностей деятельности субъектов экономики, ситуаций на конкретных рынках товаров и ресурсов, движения уровней цен и объема выпуска продукции, а также решение проблемных ситуаций на микроэкономическом уровне (домохозяйство, фирма, отраслевой рынок);
- раскрытие сущности экономических законов, явлений и процессов на макроуровне; развитие способности самостоятельного анализа тех или иных экономических явлений;
- приобретение практических навыков анализа и интерпретации показателей, характеризующих социально-экономические процессы и явления на микро и макроуровне, как в России, так и за рубежом.

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

| Код по ФГОС | Индикаторы достижения | Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВ) |
|---|---|---|
| **Общепрофессиональные** | ОПК- 5:<br><br>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | ОПК 5.1:<br>Использует инструменты экономического обоснования<br>ОПК-5.2:<br>Оценивает экономическую эффективность реализации услуг<br>ОПК-5.3:<br>Проводит расчет экономических показателей деятельности сервисного предприятия |

| | | |
|---|---|---|
| | | |

**3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП.**

Учебная дисциплина «Экономика» находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОП. Дисциплина базируется на знаниях, полученных в рамках школьных курсов «Обществознание», «Экономика» или соответствующих дисциплин среднего профессионального образования. Курс построен на основе современных требований к уровню подготовки специалистов и направлен на формирование у студентов высокого уровня абстрактного мышления, на овладение современной методологией оценки и анализа социально-экономических процессов и явлений. Знания, полученные при изучении дисциплины, обеспечивают научное понимание хозяйственной практики, обоснование экономических закономерностей формирования и изменения социальной структуры общества, позволяют подготовить информационную, логическую и творческую базу выполнения выпускной квалификационной работы.

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

**ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ**

**4.1. Структура дисциплины.**

Общая трудоемкость дисциплины по данной форме обучения составляет 3 зачетных единиц (108 ч).

| **Форма работы обучающихся/ Виды учебных занятий** | Трудоемкость, часов | | |
|---|---|---|---|
| | № Семестра 3 | № семестра | Всего |
| **Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:** | 32 | | 32 |
| *Лекции (Л)* | 16 | | 16 |
| *Практические занятия (ПЗ)* | 16 | | 16 |
| *Лабораторные работы (ЛР)* | | | |
| **Самостоятельная работа:** | 76 | | 76 |
| Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР) | - | | |
| Расчетно-графическое задание (РГЗ) | | | |
| Доклад (Д) | | | |
| Реферат (Р) | | | |
| Собеседование (С) | | | |
| Тест (Т) | | | |
| **Контроль** | Зачет | | |

Часы, выделенные на промежуточную аттестацию в графе «контроль» учебного плана, включают в себя: контактную аудиторную работу (её объем устанавливается приказом «О

нормативах расчета объема годовой нагрузки профессорско-преподавательского состава по программам ВО») и самостоятельную работу.

### 4.2. Содержание разделов дисциплины.

| № раздела | Наименование раздела | Содержание раздела | Форма текущего контроля |
|---|---|---|---|
| **1.** | **Общие вопросы экономической теории.** | **Тема 1. Экономическая теория: предмет, метод и функции.**<br>1.Предмет экономической теории.<br>2.Методы экономической теории.<br>3.Функции и задачи экономической теории. | С;Д;Р;Т |
| | | **Тема 2. Исторические аспекты становления и развития экономической науки.**<br>1.Общее представление о значении и состоянии экономической теории в современном мире.<br>2. Возникновение и основные этапы развития экономической науки.<br>3. Современные направления и школы экономической теории. | С;Д;Р;Т |
| | | **Тема 3. Общественное производство: сущность, структура, результаты.**<br>1. Общая характеристика хозяйственной деятельности.<br>2.Производство: его содержание, структура основные экономические цели и результаты.<br>3.Основные экономические проблемы хозяйственной деятельности, стоящие перед обществом и способы их разрешения.<br>4.Общественный продукт, его состав и стадии движения. | С;Д;Р;Т |
| | | **Тема 4. Экономические потребности, блага, ресурсы и экономический выбор.**<br>1. Экономические потребностей и их виды. Блага<br>2. Понятие и виды экономических ресурсов<br>3. Понятие производственных возможностей. Предельные величины<br>Экономическая эффективность и способы его измерения. | С;Д;Р;Т |
| | | **Тема 5. Экономические агенты и экономические интересы. Собственность и доходы**.<br>1. Понятие экономических агентов и их основные виды.<br>2. Экономические интересы. | С;Д;Р;Т |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 3. Сущность, формы собственности.<br>4. Доходы и их виды, прибыль. | |
| | | **Тема 6. Экономические системы и модели смешанной экономики**.<br>1.Содержание и понятие экономической системы общества.<br>2. Классификация, типы экономических систем.<br>3. Модели экономических систем. | С;Д;Р;Т |
| **2** | **Микроэкономика** | **Тема 1. Основы микроэкономики**<br>1. Микроэкономика, как раздел экономической науки.<br>2. Предмет и метод микроэкономики.<br>3.Микроэкономический анализ и экономические субъекты в микроэкономике.<br>4. Современные проблемы и структурные разделы в микроэкономике. | С;Д;Р;Т |
| | | **Тема 2. Рыночный механизм и элементы его функционирования.**<br>1.Понятие, сущность и особенности возникновения рынка.<br>2.Функции, структура, субъект, объект и характерные особенности рынка.<br>3.Рыночный механизм: его особенности и элементы.<br>4. Рынок и рыночная экономика: преимущества и недостатки. | С;Д;Р;Т |
| | | **Тема 3. Спрос, предложение, цена.**<br>1. Спрос, как экономическая категория и факторы, определяющие его величину.<br>2. Предложение, как экономическая категория и факторы, определяющие его величину.<br>3. Спрос и предложение: рыночное равновесие.<br>4. Эластичность спроса и предложения. | С;Д;Р;Т |
| | | **Тема 4. Теория факторов производства и распределение факторных доходов.**<br>1. Факторы производства и экономические ресурсы. Проблема ограниченности ресурсов и факторов производства.<br>2. Человек - главный фактор и цель общественного производства.<br>3. Земля, как фактор производства. Естественное и искусственное плодородие почвы. Рента.<br>4. Капитал. Основной и оборотный капитал. Амортизация. Процент.<br>5. Факторные доходы и их функциональное распределение.<br>6. Особенности ценообразования на факторы производства. | С;Д;Р;Т |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **Тема 5. Теория рационального поведения потребителя**<br>1. Теория потребительского поведения.<br>2. Потребление и полезность.<br>3.Функция полезности и правило максимизации полезности.<br>4.Бюджетные ограничения и оптимальный выбор потребителя. | С;Д;Р;Т |
| | | **Тема 6. Издержки производства, доход, прибыль и экономическое равновесие.**<br>1.Издержки производства: сущность, виды и классификация.<br>2.Особенности минимизации издержек производства. Максимизация прибыли.<br>3.Краткосрочный и долгосрочный временные интервалы в анализе издержек. | С;Д;Р;Т |
| | | **Тема 7. Доходы хозяйствующих субьектов**<br>1.Общие понятия доходов хоз. субъектов.<br>2. Прибыль: экономическая сущность и функции.<br>3. Теория прибыли. Рентабельность. | С;Д;Р;Т |
| | | **Тема 8. Конкуренция и монополия на рынке**.<br>1. Сущность, современные виды и формы конкуренции.<br>2. Бизнес и его роль в современной рыночной экономике.<br>3. Монополия и олигополия в российской экономике.<br>4.Защита конкурентной среды. Антимонопольная политика. | С;Д;Р;Т |
| | | **Тема 9. Экономический риск и неопределенность.**<br>1.Экономический риск: понятие, факторы и способы его измерения.<br>2.Понятие неопределенности и его значение | С;Д;Р;Т |
| | | **Тема 10. Фирма, как объект микроэкономического анализа**<br>1. Экономика предприятия (фирмы), его цели, функции.<br>2. Виды и организационно-правовые формы предприятий.<br>3. Эффективность функционирования фирмы. | С;Д;Р;Т |
| | | **Тема 11. Экономическая теория товара и денег**.<br>1. Понятие товара и его свойства.<br>2.Теория предельной полезности и субъективная ценность блага. Трудовая теория стоимости.<br>3. Деньги, их сущность и функции. | С;Д;Р;Т |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **Тема 12. Предпринимательская деятельность: сущность и формы ее реализации**.<br>1. Сущность, содержание и виды предпринимательской деятельности.<br>2.Организационно-правовые формы предпринимательства.<br>3. Маркетинговая система в предпринимательстве.<br>4. Менеджмент – как управление: сущность, понятие и функции. | С;Д;Р;Т |
| **3** | **Макроэкономика** | **Тема 1. Национальная экономика.**<br>1. Производство и воспроизводство, национальное богатство.<br>2. Понятие и сущность макроэкономики.<br>3. Основные и производные макроэкономические показатели.<br>4.Система национальных счетов.<br>**Тема 2. Теория макроэкономического равновесия.**<br>1.Понятие макроэкономического равновесия<br>2. Совокупный спрос и совокупное предложение<br>3.Теории макроэкономического равновесия<br>**Тема 3. Теория экономических циклов.**<br>1. Понятие экономического цикла.<br>2. Характерные особенности экономических циклов.<br>3. Фазы экономических циклов.<br>4.Особенности циклов в современных условиях<br>**Тема 4. Теория экономического роста**.<br>1. Понятия и проблемы экономического роста.<br>2. Типы экономического роста.<br>3. Основные факторы и темпы экономического роста.<br>**Тема 5. Макроэкономическая нестабильность: безработица.**<br>1. Понятие безработицы.<br>2. Проблемы обеспечения занятости населения.<br>3. Государственное регулирование занятости.<br>**Тема 6. Макроэкономическая нестабильность: инфляция.**<br>1.Инфляция: сущность и виды.<br>2. Причины и механизм, вызывающие инфляцию.<br>3.Социально – экономические последствия инфляции.<br>4.Адаптационная и антиинфляционная политика государства. | С;Д;Р;Т |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **Тема 7. Государство и экономик**а.<br>1. Необходимость гос регулирования экономики.<br>2. Классическая и кейнсианская концепции регулирования экономики.<br>3. Цели и функции государства в хозяйственной жизни.<br>4. Формы, методы и направления гос. регулирования экономики.<br>**Тема 8. Денежно-кредитное регулирование.**<br>1. Деньги: сущность, функции денег<br>2. Количественная теория денег и денежное обращение<br>3. Банки и мультипликатор денежного предложения<br>4. Равновесие на денежном рынке<br>**Тема 9. Финансовая система государства.**<br>1.Гос. бюджет-ведущее звено фин. системы<br>2.Бюджетный процесс<br>3.Проблемы бюджетного дефицита и гос. долга<br>4. Финансовая политика государства<br>**Тема 10. Фискальная политика, как инструмент государственного регулирования.**<br>1.Роль финансовой политики в гос. регулировании экономики.<br>2 Расходы и налоги Принципы налогообложения.<br>3 Налоговая система РФ: элементы, функции и классификация налогов.<br>4. Механизм действия фискальной политики. | |

С-собеседование, Р- реферат, Д-доклад, Т-тесты

## ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

### 4.3 Разделы дисциплины, изучаемые в_3_семестре

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеаудиторная работа СР |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | Общие вопросы экономической науки | 30 | 4 | 4 | | 22 |
| 2. | Микроэкономика | 40 | 6 | 6 | | 28 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Макроэкономика | 38 | 6 | 6 | | 26 |
| | **Итого** | **108** | **16** | **16** | | **76** |

## 4.4. Самостоятельная работа студентов

| Наименование темы дисциплины или раздела | Вид самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся, в т.ч. КСР | Оценочное средство | Кол-во часов | Код компетен-ции(й) |
|---|---|---|---|---|
| Общие вопросы экономической науки | Подготовка к лекциям и практическим занятиям; изучение учебных пособий; реферирование статей; изучение в рамках темы вопросов и проблем, не выносимых на лекции и семинарские занятия | Собеседование | 8 | ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3 |
| | | Тестирование | 10 | |
| | | Реферат | 4 | |
| Микроэкономика | Подготовка к лекциям и практическим занятиям; изучение учебных пособий; реферирование статей; изучение в рамках темы вопросов и проблем, не выносимых на лекции и семинарские занятия | Собеседование | 10 | ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3 |
| | | Тестирование | 12 | |
| | | Доклад | 6 | |
| Макроэкономика | Подготовка к лекциям и практическим занятиям; изучение учебных пособий; реферирование статей; изучение в рамках темы вопросов и проблем, не выносимых на лекции и семинарские занятия | Собеседование | 10 | ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3 |
| | | Доклад | 4 | |
| | | Тестирование | 12 | |

**4.5. Лабораторные занятия.** Не предусмотрены.

### 4.6 Практические (семинарские) занятия

| № занятия | № раздела | Тема | Кол-во часов |
|---|---|---|---|

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|
| 1,2 | 1 | Тема 1. Экономическая теория: предмет, метод и функции.<br>Тема 2. Исторические аспекты становления и развития экономической науки.<br>Тема 3. Общественное производство: сущность, структура, результаты.<br>Тема 4. Экономические потребности, блага, ресурсы и экономический выбор.<br>Тема 5. Экономические агенты и экономические интересы. Собственность и доходы.<br>Тема 6. Экономические системы и модели смешанной экономики. | 4 |
| 3 | 2 | Тема 1. Основы микроэкономики.<br>Тема 2. Рыночный механизм и элементы его функционирования.<br>Тема 3. Спрос, предложение, цена.<br>Тема 4. Теория факторов производства и распределение факторных доходов. | 2 |
| 4 | 2 | Тема 5. Теория рационального поведения потребителя<br>Тема 6. Издержки производства, доход, прибыль и экономическое равновесие.<br>Тема 7. Доходы хозяйствующих субьектов<br>Тема 8. Конкуренция и монополия на рынке. | 2 |
| 5 | 2 | Тема 8. Экономический риск и неопределенность.<br>Тема 9. Фирма, как объект микроэкономического анализа.<br>Тема 10. Экономическая теория товара и денег.<br>Тема 11. Предпринимательская деятельность: сущность и формы ее реализации. | 2 |
| 6 | 3 | Тема 1. Национальная экономика<br>Тема 2. Теория макроэкономического равновесия.<br>Тема 3. Теория экономических циклов.<br>Тема 4 Теория экономического роста. | 2 |
| 7 | 3 | Тема 5 Макроэкономическая нестабильность: безработица.<br>Тема 6. Макроэкономическая нестабильность: Инфляция. | 2 |
| 8 | 3 | Тема 7. Государство и экономика.<br>Тема 8. Денежно-кредитное регулирование.<br>Тема 9. Финансовая система государства. | 2 |
| **Итого в семестре** | | | 16 |

**4.6. Курсовой проект (курсовая работа)[1].** Не предусмотрен

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Общая трудоемкость дисциплины по данной форме обучения составляет 3 зачетных единиц (108).

[1] При условии, что предусмотрен рабочим учебным планом.

| **Форма работы обучающихся/ Виды учебных занятий** | Трудоемкость, часов | | |
|---|---|---|---|
| | № Семестра 3 | № семестра | Всего |
| **Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:** | 12 | | 12 |
| *Лекции (Л)* | 6 | | 6 |
| *Практические занятия (ПЗ)* | 6 | | 6 |
| *Лабораторные работы (ЛР)* | | | |
| **Самостоятельная работа:** | 92 | | 92 |
| Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР) | | | |
| Расчетно-графическое задание (РГЗ) | | | |
| Доклад (Д) | | | |
| Реферат (Р) | | | |
| Собеседование (С) | | | |
| Тест (Т) | | | |
| **Контроль** | Зачет-4 | | 4 |

Часы, выделенные на промежуточную аттестацию в графе «контроль» учебного плана, включают в себя: контактную аудиторную работу (её объем устанавливается приказом «О нормативах расчета объема годовой нагрузки профессорско-преподавательского состава по программам ВО») и самостоятельную работу.

### 4.7 Разделы дисциплины, изучаемые в_3_семестре

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеаудиторная работа СР |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | Общие вопросы экономической науки | | 2 | 2 | | 20 |
| 2. | Микроэкономика | | 2 | 2 | | 36 |
| 3. | Макроэкономика | | 2 | 2 | | 36 |
| | **Итого** | | **6** | **6** | | **92** |

### 4.8. Самостоятельная работа студентов

| Наименование темы дисциплины или раздела | Вид самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся, в т.ч. КСР | Оценочное средство | Кол-во часов | Код компетенции(й) |
|---|---|---|---|---|
| Общие вопросы экономической | Подготовка к лекциям и практическим занятиям; | Собеседование | 8 | ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| науки | изучение учебных пособий; реферирование статей; изучение в рамках темы вопросов и проблем, не выносимых на лекции и семинарские занятия | Тестирование | 10 | |
| | | Реферат | 4 | |
| Микроэкономика | Подготовка к лекциям и практическим занятиям; изучение учебных пособий; реферирование статей; изучение в рамках темы вопросов и проблем, не выносимых на лекции и семинарские занятия | Собеседование | 10 | ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3 |
| | | Тестирование | 12 | |
| | | Доклад | 6 | |
| Макроэкономика | Подготовка к лекциям и практическим занятиям; изучение учебных пособий; реферирование статей; изучение в рамках темы вопросов и проблем, не выносимых на лекции и семинарские занятия | Собеседование | 10 | ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3 |
| | | Доклад | 4 | |
| | | Тестирование | 12 | |

**4.9. Лабораторные занятия.** Не предусмотрены.

**4.10 Практические (семинарские) занятия**

| № занятия | № раздела | Тема | Кол-во часов |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | 1 | Тема 1. Экономическая теория: предмет, метод и функции.<br>Тема 2. Исторические аспекты становления и развития экономической науки.<br>Тема 3. Общественное производство: сущность, структура, результаты.<br>Тема 4. Экономические потребности, блага, ресурсы и экономический выбор.<br>Тема 5. Экономические агенты и экономические интересы. Собственность и доходы.<br>Тема 6. Экономические системы и модели смешанной экономики. | 2 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 | 2 | Тема 1. Основы микроэкономики.<br>Тема 2. Рыночный механизм и элементы его функционирования.<br>Тема 3. Спрос, предложение, цена.<br>Тема 4. Теория факторов производства и распределение факторных доходов. | 2 |
| 3 | 3 | Тема 1. Национальная экономика<br>Тема 2. Теория макроэкономического равновесия.<br>Тема 3. Теория экономических циклов.<br>Тема 4 Теория экономического роста.<br>Тема 5 Макроэкономическая нестабильность: безработица.<br>Тема 6. Макроэкономическая нестабильность: Инфляция. | 2 |
| **Итого в семестре** | | | 6 |

**4.11. Курсовой проект (курсовая работа)**

Курсовой проект (курсовая работа) не предусмотрен учебным планом.

5. **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**.


2. 1.Экономическая теория: учебник для академического бакалавриата / Е. Н. Лобачева [и др.]; под редакцией Е. Н. Лобачевой. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 501 с.
3. 2.Экономическая теория: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / А. И. Балашов, Т. Д. Имамов, Н. П. Купрещенко, С. А. Тертышный. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 527 с.
4. Юсупова М.Д. Экономическая теория: учебное пособие/ Грозный: Издательство ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет», 2020. - 152 с.
5. Экономическая теория. Микроэкономика - 1, 2. Мезоэкономика: учебник / Г. П. Журавлева, В. В. Громыко, М. И. Забелина [и др.]; под редакцией Г. П. Журавлевой. — 9-е изд. — М.: Дашков и К, 2019. — 934 с.


**6.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля).**

1. http://www.iprbookshop.ru
2. http://ivis.ru
3. http://www.studentlibrary.ru

**7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Экономика» предполагает овладение материалами лекций, учебников, творческую работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.

Овладение дисциплины поможет студентам получить современные представления о базовых экономических показателях и моделях, наиболее значимых и актуальных макро- и микроэкономических проблемах, о сущности, целях и средствах современной государственной экономической политики, о путях повышения её эффективности.

Изучение дисциплины сводится к подготовке специалистов, обладающих знаниями и навыками, необходимыми для выполнения своей профессиональной деятельности, и, прежде всего, исследования и оценки экономической ситуации на макро- и микроэкономическом уровнях в интересах принятия грамотных управленческих решений в сфере профессиональной компетенции; реализации системы мер, направленных на повышение эффективности системы управления субъектами экономических отношений на уровне отраслей, территориальных хозяйственных комплексов, фирм и др.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках, рассматриваемых тем, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к практическим занятиям.

Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. Выполнение практических заданий способствует более глубокому изучению проблем, выносимых на обсуждение на лекциях. К каждому занятию студенты должны изучить соответствующий теоретический материал по учебникам и конспектам лекций. Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их рассмотрению, заслушиваются на практических занятиях в форме подготовленных студентами сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы. Для успешной подготовки устных сообщений на практических занятиях студенты в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, должны использовать публикации по изучаемой теме в тематических журналах.

**Методические указания для практических и/или семинарских занятий**

Практические занятия - это более глубокое и объемное исследование избранной проблемы учебного курса. Они формируют у будущих специалистов теоретические знания и практические навыки, которые позволяют анализировать экономические процессы на конкретной территории и научат пользоваться методами научных исследований в различных направлениях местного самоуправления.

Подготовка к практическим занятиям предполагает ознакомление студента с методологией вопроса, различными точками зрения. Студент должен выявить ключевые положения проблемы, своими словами прокомментировать их, критически оценить предлагаемые подходы к решению данного вопроса. В обсуждении ситуаций желательно отражение *собственной позиции* студента по изучаемому вопросу, которое должно быть снабжено соответствующей аргументацией.

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе — самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа студента в аудитории под контролем преподавателя (СРБКП) — это деятельность в процессе обучения в аудитории, выполняемая по заданию преподавателя, под его руководством и контролем, т.е. с его непосредственным участием.

К рекомендуемым формам СРБКП по дисциплине относится: работа в библиотеках, в электронных поисковых системах и т.п. по сбору материалов, необходимых для проведения практических занятий или выполнения конкретных заданий преподавателя по изучаемым темам, для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, тестирование; ответы на вопросы; собеседование; проверка правильности выполнения домашнего задания.

**8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).**

При чтении лекций используется компьютерная техника для демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На практических занятиях обучающиеся представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные технологии:

1. Технические средства: комплект проекционного мультимедийного оборудования: экран, проектор, ноутбук;

2. Методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов);

3. Перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы «Консультант плюс», электронная почта);

4. Перечень информационных справочных систем (Информационная система автоматизации учебного процесса «UComplex», Автоматизированные библиотечно-информационные системы – «IPRbooks», «Консультант студента», ООО «ИВИС»).

**9.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине имеется следующая материально-техническая база:

1. аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории;

2. для проведения занятий лекционного типа имеются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации;

3. помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

4. библиотеку, читальный зал, доступ к библиотечным фондам с научной литературой; доступ к электронной библиотеке;

5. комплект лицензионного программного обеспечения включающий пакет прикладных программ Microsoft Office.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФИЛОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра русского языка

Рабочая программа дисциплины

# Русский язык и культура речи

| | |
|---|---|
| *Направление подготовки* | Сервис |
| *Код* | 43.03.01 |
| *Направленность (профиль)* | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

Грозный, 2021 г.

1. **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Универсальные | Коммуникация | УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). |

2. **Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| УК-4 | УК-4.1<br>Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов);способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь.<br>УК-4.2<br>Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и | **Знать:**основы владения правилами и нормами современного русского литературного языка и культуры речи;нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; функциональные стили современного русского языка и особенности их взаимодействия;<br>**Уметь:**общаться, вести гармонический диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации; строить устную и письменную речь, опираясь на законы логики, аргументированно и ясно излагать собственное мнение; строить свою речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами**;**орфографически верно писать слова, написание которых регулируются правилами, а также слова с непроверяемыми орфограммами как по памяти, так и с использованием словаря<br>**Владеть:**основными методами и приемами исследовательской и практической работы в области устной и письменной коммуникации;<br>навыками публичного выступления с четко |

| | | |
|---|---|---|
| | невербальные средства взаимодействия с партнерами.<br>УК-4.3<br>Использует информационно-коммуникационных технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(ых) языках.<br>УК-4.4<br>Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном (-ых) языке (-ах). | выстроенной системой аргументации; навыками работы со словарями различного типа;навыками работы со справочной литературой. |

### 3. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | | |
|---|---|---|---|
| | ***Очная*** | ***Очно-заочная*** | ***Заочная*** |
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | 3/108 | | 3/108 |
| **Контактная работа**: | | | |
| Занятия лекционного типа | | | |
| Занятия семинарского типа | 34 | | 12 |
| Промежуточная аттестация:**зачет** / зачет с оценкой / экзамен* | | | 4 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 74 | | 56 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | | | |

* - нужное выделить жирным курсивом

Примечания:

1. зачет и зачет с оценкой по очной форме обучения проводится в рамках занятий семинарского типа. В учебном плане часы не выделены.
2.

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

4.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1. Очная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | Язык, речь, речевая культура. Языковая норма. Аспекты и критерии. | | | 2 | | | | 6 |
| 2. | Из истории русского языка. Происхождение русского языка. Русский язык в современном мире. Орфография и правописание в русском языке. | | | 2 | | | | 6 |
| 3. | Речевое общение. Разновидности речи. Устная и письменная форма речи. Орфография и культура речи. | | | 4 | | | | 6 |
| 4. | Культура речи, ее формы и разновидности. Речевой этикет. Правила речевого этикета. | | | 4 | | | | 10 |
| 5. | Организация вербального взаимодействия. Невербальные средства Общения .Орфография и правописание в русском языке. | | | 4 | | | | 8 |
| 6. | Функционально-смысловые типы речи. Повествование. Описание. Рассуждение. | | | 2 | | | | 6 |
| 7. | Понятие о монологе и диалоге. Деловая беседа. Орфография и | | | 4 | | | | 8 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | правописание в русском языке. | | | | | | | |
| 8. | Функциональные стили речи русского языка. Официально-деловая письменная речь. Типы документов. | | | 6 | | | | 14 |
| 9. | Культура письменной речи. Пунктуация как показатель речевой культуры. | | | 6 | | | | 14 |

4.1.2. Заочная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | Язык, речь, речевая культура. Языковая норма. Аспекты и критерии. | | | 2 | | | | 8 |
| 2. | Из истории русского языка. Происхождение русского языка. Русский язык в современном мире. Орфография и правописание в русском языке. | | | | | | | 10 |
| 3. | Речевое общение. Разновидности речи.Устная и письменная форма речи. Орфография и культура речи. | | | 2 | | | | 8 |
| 4. | Культура речи, ее формы и разновидности. Речевой этикет. Правила речевого этикета. | | | 2 | | | | 12 |
| 5. | Организация вербального взаимодействия. Невербальные средства Общения .Орфография и правописание в русском языке. | | | | | | | 10 |
| 6. | Функционально-смысловые типы речи. Повествование. Описание. Рассуждение. | | | | | | | 10 |
| 7. | Понятие о монологе и диалоге. Деловая беседа. Орфография и правописание в русском языке. | | | | | | | 10 |
| 8. | Функциональные стили речи русского языка. | | | 4 | | | | 14 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Официально-деловая письменная речь. Типы документов. | | | | | | | |
| 9. | Культура письменной речи. Пунктуация как показатель речевой культуры. | | | 2 | | | | 14 |

### 4.2.Программа дисциплины,структурированная по темам / разделам

4.2.1. Содержание лекционного курса (лекционные занятия не предусмотрены)

4.2.2. Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | *Содержание практического занятия* |
|---|---|---|
| 1. | Язык, речь, речевая культура. Языковая норма. Аспекты и критерии. | Вводная информация. Цели и задачи освоения дисциплины. Основные понятия (язык и речь, современный русский литературный язык: социальная и функциональная дифференциация, современные нормы русского литературного языка и речевая культура). Языковая норма.Познакомить с различными определениями нормы литературного языка. |
| 2. | Из истории русского языка. Происхождение русского языка. Русский язык в современном мире. Орфография и правописание в русском языке. | Происхождение русского языка. Роль М.В. Ломоносова в истории русского языка. Почему А. С. Пушкина считают создателем современного русского литературного языка. Русский язык в современном мире. Орфография. Употребление прописных букв. |
| 3. | Речевое общение. Разновидности речи. Устная и письменная формы речи. Орфография и культура речи. | Речевое общение.Общение для человека - его среда обитания. Основные единицы речевого общения. Речевая ситуация. Речевое событие. Речевое взаимодействие. Специфика устной и письменной деловой речи. Орфография.Правописание мягкого знака в словах разных частей речи. |
| 4. | Культура речи, ее формы и разновидности. Речевой этикет. Правила речевого этикета. | Характеристика понятия «культура речи». Нормативный аспект культуры речи. Коммуникативные качества речи. Этические нормы речевой культуры (речевой этикет).Культура письменной речи (русская орфография).Правила речевого этикета. Формулы речевого этикета. |
| 5. | Организация вербального взаимодействия. Невербальные средства Общения.Орфография и правописание в русском языке. | Теория и правила речевых актов вербального общения. Принцип вежливостиДж.Н.Лич. Доказательность и убедительность речи. Аргументы. Невербальные средства общения. Типы жестов и их отличие. Орфография.Основные орфографические трудности русского языка, способы их преодоления. |

| | | |
|---|---|---|
| 6. | Функционально-смысловые типы речи. Повествование. Описание. Рассуждение. Орфография. | Текст. Признаки текста. Описание. Повествование. Рассуждение.<br>Орфография.Слитное и раздельное написание сложных слов |
| 7. | Понятие о монологе и диалоге.Деловая беседа. Орфография и правописание в русском языке. | Основная единица диалога. Типы взаимодействия участников диалога. Структура диалога. Монологическая речь. Жанрово-стилистическая разновидность монолога. Функционально-смысловой тип монолога.Диалогическая и полилогическая ситуации общения, установление речевого контакта с другими членами языкового коллектива. Основные требования к деловой речи: *правильность, точность, краткость и доступность*.<br>Орфография. Правописание корней с чередующимися гласными. |
| 8. | Функциональные стили речи русского языка. Официально-деловая письменная речь. Типы документов. Орфография и правописание в русском языке. | Понятие стиля. Разговорная и книжная лексика. Стили современного русского языка-общая характеристика. .<br>Понятие жанра. Стилистические ошибки. Основные признаки научного стиля.Виды текстов научного стиля (аннотация, реферат, рецензия, отзыв, лекция, доклад, сообщение). Разновидности официально-делового стиля. Языковые модели документов. Унификация языка служебных документов.<br>Общие функции документа. Общие требования к служебной информации. Основные нормы деловой письменной речи. Деловые бумаги личного характера. Деловой этикет.<br>Орфография и правописание в русском языке. Правописание приставок. |
| 9. | Культура письменной речи. Пунктуация как показатель речевой культуры. | Орфография. Принципы русской орфографии. Фонетические нормы. Лексические нормы. Особенности заимствованных слов в русском языке. Фразеологизмы, их использование в речи. Толковые словари, этимологические словари. Ударение в русском языке. Морфологические нормы. Синтаксические нормы.Словообразование. Состав слова. Способы образования слов.Правописание гласных и согласных. Правописание приставок. Пунктуация как показатель речевой культуры. Основные правила употребления знаков препинания. |

## 5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестацияобучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Язык, речь, речевая культура. Языковая норма. Аспекты и критерии. | Устный опрос |
| 2. | Из истории русского языка. Происхождение русского языка. Русский язык в современном мире. Орфография и правописание в русском языке. | Устный опрос. Информационный проект (доклад) |
| 3. | Речевое общение. Разновидности речи. Устная и письменная форма речи. Орфография и культура речи. | Устный опрос. |
| 4. | Культура речи, ее формы и разновидности. Речевой этикет. Правила речевого этикета. | Устный опрос. Информационный проект (доклад). Мини-тест. |
| 5. | Организация вербального взаимодействия. Невербальные средства Общения. Орфография и правописание в русском языке. | Устный опрос. Информационный проект (доклад). Исследовательский проект (реферат). |
| 6. | Функционально-смысловые типы речи. Повествование. Описание. Рассуждение. | Творческое задание в виде эссе. Устный опрос. |
| 7. | Понятие о монологе и диалоге. Деловая беседа. Орфография и правописание в русском языке. | Устный опрос. Информационный проект (доклад). |
| 8. | Функциональные стили речи русского языка. Официально-деловая письменная речь. Типы документов. | Устный опрос. Исследовательский проект (реферат). Информационный проект (доклад). Мини-тест. |
| 9. | Культура письменной речи. Пунктуация как показатель речевой культуры. | Устный опрос. Исследовательский проект (реферат). Информационный проект (доклад). Мини-тест. |

| | | |
|---|---|---|

5.2Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

**Темы докладов/рефератов**

1. Невербальные средства коммуникации.
2. Общение: коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
3. Молодежный жаргон и его специфика.
4. Лексика ограниченного и неограниченного употребления.
5. Национальная специфика вербальной коммуникации.
6. Основные особенности публицистического стиля .
7. Коммуникативные барьеры. Невербальные средства усиления коммуникативной позиции говорящего.
8. Стратегии и тактики речевого общения в процессе переговоров.
9. Коммуникативные барьеры.
10. Основные стратегии, тактики и приемы спора.
11. Речевые роли участников коммуникации.
12. Основные типы коммуникабельности людей.
13. Речевой этикет в деятельности специалиста.
14. История развития норм русского литературного языка.
15. Невербальная коммуникация в профессиональной сфере.
16. Мастерство публичного выступления.
17. Русский язык в современном мире.
18. Язык как зеркало культуры.
19. Монолог о слове.
20. Монологическая речь.

**Вопросы к устному опросу**

**Раздел 1. Язык, речь, речевая культура. Языковая норма. Аспекты и критерии.**

1.Что такое язык?
2.Назовите основные функции языка?
3.Какова структура языка и его уровни.
4.Что такое речь? Как соотносятся язык и речь?
5.Языковая норма.Что такое норма?

**Раздел 2.Из истории русского языка. Происхождение русского языка.Русский язык в современном мире. Орфография и правописание в русском языке.**

1.Расскажите о происхождении русского языка.
2.Какова роль М.В.Ломоносова в истории русского языка?
3.Почему А.С.Пушкина считают создателем современного русского литературного языка?
4.Русский язык в современном мире.
5.Что такое орфография?Общие правила правописания сложных слов.

**Раздел 3. Речевое общение.Разновидности речи. Устная и письменная форма речи.Орфография и культура речи.**

1.Что представляет собой речевая деятельность?
2.Назовите основные разновидности речи?
3.Какие особенности имеют письменная и устная формы речи?
4.Как они связаны с функциональными стилями русского языка?
5.Орфография.Употребление прописных букв в русском языке.

**Раздел 4. Культура речи, ее формы и разновидности.Речевой этикет. Правила речевого этикета.**

1**.**Что такое культура речи?

2.Какие компоненты содержит культура речи?

3.Коммуникативные качества речи.

4.Что такое речевой этикет?

5.Речевой этикет имеет национальную специфику?

6.На какие группы делятся формулы речевого этикета?

**Раздел 5. Организация вербальноговзаимодействия.Невербальные средства Общения. Орфография и правописание в русском языке.**

1.От чего зависит эффективность речевой коммуникации?

2.Назовите и охарактеризуйте основные виды аргументов?

3.Что понимается под невербальными средствами общения?

4.Какие типы жестов бывают и чем они различаются?

5.Орфография.Чередование гласных в корнях слов.

**Раздел 6/7. Функционально-смысловые типы речи.Понятие о монологе и диалоге. Орфография и правописание в русском языке.**

1.Функционально-смысловые типы речи и их основные признаки.

2.Укажите основные правила построения рассуждений.

3.Дайте определение диалога и монолога как формы речи устной речи.

4.Укажите основные виды диалога.

5.Укажите три основных типа монологической речи и дайте их краткую характеристику.

6.Правописание **ь**для обозначения на письме мягкости согласных.

**Раздел 8. Функциональные стили речи русского языка.Официально-деловая письменная речь.Типы документов.Орфография и правописание в русском языке.**

1.Назовите и охарактеризуйте основные функциональные стили русского языка.

2.В какой сфере общественной деятельности функционирует научный стиль? Назовите его основные черты?

3.Назовите основные черты официально-деловой речи?

4.Дайте определение понятия культура официальной переписки.

5.Деловой этикет и правила делового этикета.

6.Назовите основные типы служебных документов деловых писем. Охарактеризуйте их.

7.Правописание приставок и суффиксов в частях речи.

**Раздел 9. Культура письменной речи.**

1.Орфография.Принципы русской орфографии.

2.Правописание гласных и согласных.

3.Правописание приставок.

4.Употребление мягкого знака на письме.

5.Словообразование. Состав слова.

6. Способы образования слов.

7.Двойные согласные.

8.Правописание суффиксов существительных.

9.Правописание сложных прилагательных.

10.Синтаксис простого и сложного предложения.

11.Пунктуация. Употребление знаков препинания

12.Охарактеризуйте грамматические, лексические, орфоэпические нормы литературного языка.

13.Нормы русского ударения.

14. Чем отличаются нормы правописания от норм произношения?

15.Трудные случаи употребления имен существительных.

**Мини-тест.**

**1. Тестовое задание:**

S: Пишется без ь:

-: овощ( )

-: стереч( )

-: рож( )

-: отреж( )те

**2. Тестовое задание:**

S: Ошибка в образовании грамматической формы:

-: по обеим сторонам улицы

-: мыть шампунью

-: надеть шубу

-: окончить университет

**3. Тестовое задание:**

S: Слово с чередующимися о-а в корне:

-: разг<u>о</u>вор

-: раск<u>о</u>лоть

-: к<u>о</u>сить

**4. Тестовое задание:**

S: Укажите слова, в которых неправильно поставлено ударение.

-: диа′лог

-: жесто′ко

-: изба′ловать

-: ка′учук

-: зло′ба пог<u>о</u>релец

**5. Тестовое задание:**

S: Кто такой коммуникатор?

-: Лицо, принимающее речевые сигналы

-: Лицо, отправляющее речевые сигналы

-: Лицо, транслирующее речевые сигналы

**6. Тестовое задание**:

S:Одинаковый взгляд на обсуждаемый вопрос высказывают во время:

-: Беседы,

-: Спора,

-: Дискуссии

**6. Тестовое задание:**

S: Выберите вариант вашего поведения в споре с демагогом:

-: сделать комплимент,

-:тактично остановить,

-:напомнить о границах спора,

-:резко одернуть

**7. Тестовое задание:**

S: Значение какого слова определено неверно

-: Элеватор – большое помещение, где очищают, сушат и хранят зерно

-: Юркий – ловкий в движениях, быстрый, проворный
-: Ломовой – напористый, упрямый
-: Интуиция – чутье, тонкое понимание, проникновение в самую суть чего-нибудь

**8. Тестовое задание:**

S: К какому из приведенных слов не относится характеристика "изменяется по падежам и числам"

-: молоко
-: золото
-: пальто
-: сукно

**9. Тестовое задание:**

S: Отметьте слово с приставкой пре-
-: пр…певать
-: пр…кончить
-: пр…стегнуть
-: пр…возносить

**10. Тестовое задание:**

S: В каком слове суффикс –ск
-: рез…кий
-: француз…кий
-: немец…кий
-: батрац…кий

**11. Тестовое задание:**

S:В каком ряду все существительные – женского рода
-: мель, боль, ноль, соль
-: моль, тюль, голь, соль
-: моль, соль, голь, мель
-: моль, мель, быль, тюль

**12. Тестовое задание:**

S:Укажите грамматическое значение рода выделенного существительного
С начала этого учебного года у нас в группе новый **староста**
-: женский
-: средний
-: общий
-: мужской

**Творческое задание в виде эссе.**

**Темы эссе.**

1.Речевая культура человека зеркало его духовной культуры.
2.Этические нормы и речевой этикет.
3.Устная публичная речь.
4.Монологическая речь.
5.Моя будущая профессия.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Творческое задание**

*Эссе* – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

*Критерии оценивания* - оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная поосновным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования

**Кейсы (ситуации и задачи с заданными условиями)**

Обучающийся должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи могут решаться устно и/или письменно. При решении задач такжеважно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

*Критерии оценивания* – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

**Деловая игра**

Необходимо разбиться на несколько команд, которые должны поочередно высказать свое мнение по каждому из заданных вопросов. Мнение высказывающейся команды засчитывается, если противоположная команда не опровергнет его контраргументами. Команда, чье мнение засчитано как верное (не получило убедительных контраргументов от противоположных команд), получает один балл. Команда, опровергнувшая мнение противоположной команды своими контраргументами, также получает один балл. Побеждает команда, получившая максимальное количество баллов.

Ролевая игра как правило имеет фабулу (ситуацию, казус), распределяются роли, подготовка осуществляется за 2-3 недели до проведения игры.

*Критерии оценивания* – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, выполнения всех критериев.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

**Исследовательский проект (реферат)**

Исследовательский проект –проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы,

определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата.

*Критерии оценивания* - поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**Информационный проект(доклад с презентацией)**

Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

*Критерии оценивания*- при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

**Дискуссионные процедуры**

*Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, мини-конференции* являются средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Задание дается заранее, определяется круг вопросов для обсуждения, группы участников этого обсуждения.

Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

–лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;

– смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;

– смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

*Критерии оценивания* – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда все требования выполнены в полном объеме.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

**Контрольная работа**

Оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение изложить письменно.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда соблюдены все критерии.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**6.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

6.1. Учебная литература

1. Голуб И.Б. Русская риторика и культура речи: учебное пособие / Голуб И.Б., Неклюдов В.Д.- М.: Логос, 2012. 328— с. http://www.iprbookshop.ru/9074

2. Михайлова О.Ю. Русский язык и культура речи: учебное пособие / Михайлова О.Ю.- К.: Южный институт менеджмента, 2012. 99— с. http://www.iprbookshop.ru/1

3.Абрашина Е.Н. Риторика. Культура оратора [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Н. Абрашина. - Электрон.текстовые данные. - М. : Московский городской педагогический университет, 2011. - 186 с. - 2227-8397. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/26584.html.

**7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. ФЭБ: "Словарь русского языка (МАС)"

2.Портал,посвященный культуре письменной речи www.gramma.ru

3.Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24808.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Искусство слова: авторская методика преподавания русского языка.http://www.gimn13.tl.ru/rus/.

5.Электронная библиотека; доступ: http://library.knigafund.ru/, IPRbookshttp://www.iprbookshop.ru/586

***8.*** **Состав программного обеспечения**

1. MicrosoftWindows

2.Веб-браузеры

3.Средства MicrosoftOffice:

- MicrosoftOfficeWord – текстовый редактор;
- MicrosoftOfficePowerPoint – программа подготовки презентаций.

4.Антивирус.

**9. Оборудование и технические средства обучения**

**-**интерактивная доска

- ноутбук;

- мультимедийное оборудование;
- подключение Internet

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Индустрия гостеприимства»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | Бакалавр |
| Форма обучения | Очная, заочная |

Грозный, 2021

Саидова Л. И. Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» [Текст] / сост. старший преподаватель Л. И. Саидова – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени А.А. Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол № 1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169, с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© Л. И. Саидова, 2021 г.
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет», 2021 г.

## Содержание


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Цели и задачи освоения дисциплины | 4 |
| 2. | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 3. | Объем учебной дисциплины | 5 |
| 4. | Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий | 5 |
| 5. | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 10 |
| 6. | Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 18 |
| 7. | Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы | 19 |
| 8. | Материально-техническая база необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 20 |

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** – изложение теоретических положений и прикладных вопросов функционирования индустрии гостеприимства, ознакомление студентов с современным рынком гостиничных и ресторанных услуг, основами организации функционирования предприятий сферы гостеприимства.

Предметом изучения дисциплины «Индустрия гостеприимства» является совокупность сведений о правилах, методах и способах организации обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства.

В качестве объектов изучения выступают – гостиничные предприятия, предоставляющие туристам услуги размещения, питания и дополнительные развлекательные и экскурсионные услуги.

Основными задачами дисциплины являются:

– изучение основных понятий и категорий;

– ознакомление студентов с историей сферы гостеприимства;

– рассмотрение структуры индустрии гостеприимства;

– формирование понимания о современном состоянии рынка услуг гостеприимства и перспективах его развития.

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

В процессе освоения дисциплины «Индустрия гостеприимства» формируются следующая компетенция:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| профессиональные | - | ПКР-3 |

### 2.1. Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКР-3: Способен использовать инфраструктурные особенности средства размещения для повышения эффективности | ПКР-3.1: Использует основные характеристики индустрии гостеприимства при осуществлении профессиональной деятельности | ***Знать:*** основные характеристики и особенности индустрии гостеприимства |
| | | ***Уметь:*** Приобретать и использовать в практической |

| | | |
|---|---|---|
| деятельности его отделов (служб) | | деятельности инфраструктурные особенности средства размещения |
| | | ***Владеть:*** Навыками самоорганизации, повышения эффективности использования и развития отделов (служб) |

## 3. Объем учебной дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | 4/144 | 4/144 |
| **Контактная работа:** | 50 | 12 |
| Занятия лекционного типа | 16 | 12 |
| Занятия семинарского типа | 32 | 6 |
| Консультации | 2 | 6 |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / ***экзамен*** | 36 | 4 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 56 | 128 |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | – | – |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

### 4.1.1 Очная форма обучения

| | | **Виды учебной работы (в часах)** | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **Контактная работа** | | |
| | | **Занятия лекционного типа** | **Занятия семинарского типа** | **СР** |

| № п/п | Раздел/тема | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Индустрия гостеприимства в современном мире | 2 | | 2 | | | | 8 |
| 2 | Транспортное обслуживание в структуре индустрии гостеприимства. | 2 | | 4 | | | | 10 |
| 3 | Предприятия общественного питания в структуре индустрии гостеприимства. | 2 | | 4 | | | | 14 |
| 4 | Средства размещения в структуре индустрии гостеприимства | 2 | | 6 | | | | 16 |
| 5 | Предприятия досуга и развлечений в структуре индустрии гостеприимства | 2 | | 6 | | | | 14 |
| 6 | Сервисные предприятия в структуре индустрии гостеприимства | 2 | | 4 | | | | 12 |
| 7 | Современные тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства | 2 | | 4 | | | | 10 |
| 8 | Глобализация мировой индустрии гостеприимства | 2 | | 4 | | | | 10 |

4.1.2 Заочная форма обучения

| | | **Виды учебной работы (в часах)** | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **Контактная работа** | | |
| | | **Занятия лекционного типа** | **Занятия семинарского типа** | **СР** |

| № п/п | Раздел/тема | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Индустрия гостеприимства в современном мире | 2 | | 2 | | | | 16 |
| 2 | Транспортное обслуживание в структуре индустрии гостеприимства. | | | | | | | 16 |
| 3 | Предприятия общественного питания в структуре индустрии гостеприимства. | | | | | | | 16 |
| 4 | Средства размещения в структуре индустрии гостеприимства | 2 | | 2 | | | | 16 |
| 5 | Предприятия досуга и развлечений в структуре индустрии гостеприимства | | | | | | | 16 |
| 6 | Сервисные предприятия в структуре индустрии гостеприимства | | | | | | | 16 |
| 7 | Современные тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства | | | | | | | 16 |
| 8 | Глобализация мировой индустрии гостеприимства | 2 | | 2 | | | | 16 |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

4.2.1 Содержание лекционного курса

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| 1 | Индустрия гостеприимства в современном мире | Предмет, цели, задачи и методы курса «Индустрия гостеприимства». Основные понятия индустрии гостеприимства. Структура индустрии гостеприимства. Роль индустрии гостеприимства в |

| | | |
|---|---|---|
| | | современной экономике. |
| 2 | Транспортное обслуживание в структуре индустрии гостеприимства. | Транспортные услуги и их классификация. Роль и место транспорта в туризме. Безопасность транспортных услуг. Виды и специфика транспортных средств. Сервисные услуги, предоставляемые сухопутным транспортом. Авиарынок и индустрия гостеприимства. Рынок речных круизов в Европе. Российские речные путешествия. Предоставление услуг в круизном путешествии. Экскурсионные услуги, предоставляемые на транспорте |
| 3 | Предприятия общественного питания в структуре индустрии гостеприимства. | Классификация предприятий общественного питания. Питание в системе сервисных услуг. Организация питания в ресторане. Структура управления рестораном. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. Продвижение ресторанных услуг. Концепция и профиль ресторана. |
| 4 | Средства размещения в структуре индустрии гостеприимства | Гостиничный сервис: общая характеристика. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Классификация средств размещения. |
| 5 | Предприятия досуга и развлечений в структуре индустрии гостеприимства | Рынок индустрии развлечений в России и за рубежом. Организация развлечений как сфера сервисной деятельности. Городские клубы. Театры и кино-концертные залы. Тематические парки. |
| 6 | Сервисные предприятия в структуре индустрии гостеприимства | Основные черты деятельности сервисных предприятий. Виды, типы и функции предприятий сферы обслуживания. сервисные организации (торговля, банки, страхование) и их значение в индустрии гостеприимства. |
| 7 | Современные тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства | Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в России. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире. Инновации в индустрии гостеприимства |
| 8 | Глобализация мировой индустрии гостеприимства | Сущность понятие "глобализация". Процессы глобализации в мировой индустрии гостеприимства и туризма. Глобализация и централизация управления в индустрии гостеприимства. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Гостиничный и ресторанный сервис в условиях глобализации. |

### 4.2.2 Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание практического занятия |
|---|---|---|
| 1 | Индустрия гостеприимства в современном мире | Роль и место гостеприимства в сфере услуг (в национальной экономике России и мировой экономике) |
| 1 | Транспортное обслуживание в структуре индустрии гостеприимства. | Особенности предоставления услуг на наземном, водном и авиатранспорте.<br>Стационарные и передвижные средства размещения |
| 3 | Предприятия общественного питания в структуре индустрии гостеприимства. | Характеристика типов предприятий общественного питания.<br>Региональный рынок общественного питания: анализ и перспективы развития.<br>Формы обслуживания на предприятиях общественного питания. |
| 4 | Средства размещения в структуре индустрии гостеприимства | Гостиничная индустрия и ее роль в развитии гостеприимства.<br>Рынок гостиничных услуг и его особенности.<br>Основные организационные особенности ведущих гостиничных цепей мира. |
| 5 | Предприятия досуга и развлечений в структуре индустрии гостеприимства | Индустрия досуга и развлечений как субъект индустрии гостеприимства (основные категории).<br>Услуги анимационного типа и современное состояние услуг анимационного сервиса.<br>Индустрия досуга и развлечений в регионах России |
| 5 | Сервисные предприятия в структуре индустрии гостеприимства | Различные классификации предприятий сервиса. ОКВЭД2.<br>Торгово-сервисные предприятия.<br>Велнес индустрия. |
| 7 | Современные тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства | Состояние и тенденции развития гостиничного бизнеса в современной России.<br>Мировой рынок услуг: тенденции и проблемы развития. |
| 8 | Глобализация мировой индустрии гостеприимства | Влияние процессов глобализации на индустрию гостеприимства и |

| | | |
|---|---|---|
| | | гостиничный бизнес в России. |

## 5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации, обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Индустрия гостеприимства в современном мире | Устный опрос, информационный доклад. |
| 2. | Транспортное обслуживание в структуре индустрии гостеприимства. | Устный опрос, реферат. |
| 3. | Предприятия общественного питания в структуре индустрии гостеприимства. | Устный опрос, реферат. |
| 4. | Средства размещения в структуре индустрии гостеприимства | Устный опрос, реферат. |
| 5. | Предприятия досуга и развлечений в структуре индустрии гостеприимства | Устный опрос, реферат |
| 6. | Сервисные предприятия в структуре индустрии гостеприимства | Устный опрос, творческое задание в виде эссе. |
| 7. | Современные тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства | Устный опрос, творческое задание в виде эссе. |
| 8. | Глобализация мировой индустрии гостеприимства | Устный опрос, реферат. |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

**Творческое задание в виде эссе:**

Эссе «Сфера гостеприимства в национальной экономике РФ»

Эссе «Тренды в индустрии гостеприимства»

**Вопросы для устного опроса:**

1. Понятия индустрии гостеприимства.
2. Сферы индустрии гостеприимства.

3. Сектор размещения: характеристика предприятий.
4. Коллективные средства размещения. Приведите примеры.
5. Индивидуальные средства размещения. Приведите примеры.
6. Сектор питания: характеристика предприятий.
7. Сектор развлечений: краткая характеристика предприятий.
8. Понятие «анимация» и «анимационный сервис».
9. Сектор транспорта: краткая характеристика.
10. Сектор торгового обслуживания: краткая характеристика.
11. Классификации предприятий питания.
12. Структура процесса сервисной деятельности
13. Общая характеристика гостиничного сервиса
14. Классификация гостиниц и их назначение
15. Транспортные услуги и их классификация
16. Роль и место транспорта в гостеприимстве
17. Безопасность транспортных услуг и экология
18. Виды и специфика транспортных средств
19. Услуги городских видов транспортных средств
20. Услуги воздушных транспортных средств
21. Услуги анимационного сервиса
22. Специфика сервисного обслуживания конференций
23. Управление сервисными мероприятиями.
24. Перспективы развития индустрии развлечений
25. Мировой рынок услуг и его значение

**Примерные темы рефератов:**

1. Предпосылки развития индустрии гостеприимства.
2. Структура индустрии гостеприимства и туризма.
3. Тенденции развития гостиничного бизнеса на современном этапе.
4. Анализ развитие гостиничного бизнеса в России.
5. Генезис индустрии гостеприимства.
6. Коллективные средства размещения.
7. Клуб как предприятие индустрии гостеприимства.
8. Тематические парки как сегмент индустрии гостеприимства.
9. Индустрия гостеприимства Чеченской Республики (или другого субъекта федерации по выбору студента).
10. Инновации в гостеприимстве.
11. Инфраструктурные ресурсы и их роль в индустрии гостеприимства.
12. Кадровые ресурсы и их роль в развитии индустрии гостеприимства.
13. Гостиничный сервис: понятие и характеристика.
14. Современное состояние гостиничного сервиса в Российской Федерации.

15. Современное состояние гостиничного сервиса в Чеченской Республике.

16. Экологический аспект в гостиничной деятельности.

17. Инновации в ресторанном деле.

18. Гастрономические фестивали как направления деятельности в индустрии гостеприимства.

19. Индустрия развлечений в индустрии гостеприимства.

20. Транспортных услуг в индустрии гостеприимства.

21. Региональные особенности глобализации гостиничного бизнеса в других регионах мира.

22. Современные тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства

23. Сервисные предприятия в структуре индустрии гостеприимства

24. Стационарные и передвижные средства размещения.

25. Велнес индустрия.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами,

показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Творческое задание**

*Эссе* – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

*Критерии оценивания* – оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования

**Реферат**

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет

исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

− монографии, учебники, справочники и т.п.;

− научные статьи, материалы из периодической печати;

− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26 февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания*:

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе Power Point. Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

*Критерии оценивания* - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний, обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## 6. Перечень учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины

1. Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие / Амирова З.Б. – Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2014. – 86 с. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/46463.html.

2. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Захарова Н.А. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/93537.html.

3. Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО /. – Саратов: Профобразование, 2021. – 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/106822.html.

4. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / Медлик С., Инграм Х. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 240 с. – ISBN 5-238-00792-2. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/71186.html.

5. Муртузалиева Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: учебно-практическое пособие для бакалавров / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. – Москва: Дашков и К, 2019. – 166 с. – ISBN 978-5-394-02710-9. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/85699.html.

6. Основы гостеприимства: учебно-методическое пособие /. – Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. – 228 с. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/90675.html.

7. Полынский А.С. История туризма и гостеприимства: учебное пособие / Полынский А.С. – Омск: Омский государственный технический университет, 2019. – 131 с. – ISBN 978-5-8149-2806-1. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/115424.html.

8. Рождественская Л.Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие / Рождественская Л.Н., Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с. – ISBN 978-5-7782-3095-8. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/91341.html.

9. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Джон Р. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 735 с. – ISBN 978-5-238-01392-3. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/81747.html.

10. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / Шпырня О.В. – Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 119 с. – ISBN 978-5-93926-323-

8. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/78034.html.

*Периодические издания*

«Современные проблемы сервиса и туризма»
«Сервис в России и за рубежом»
«Сервис plus»
«Вестник национальной академии туризма»
«Гостиница и ресторан: бизнес и управление»

## 7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

– Электронно-библиотечная система ЭБС «Лань» https://e.lanbook.com/
– Электронно-библиотечная система "Знаниум" http://znanium.com/
– Федеральная служба государственной статистики https://www.gks.ru/
– Всемирная туристская организация http://www2.unwto.org/ru
– Всемирный совет по туризму и путешествиям https://www.wttc.org/
– Федеральное агентство по туризму Российской Федерации www.russiatourism.ru
– RATA-news – ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии http://www.ratanews.ru/about/newsletter/

## Состав программного обеспечения

ОС Windows7 Professional Соглашение OPEN 93592430ZZE1605 Лицензия 63588548 (бессрочно);

MS Office Standard 2010 Russian Соглашение OPEN 93592432ZZE1605 Лицензия 63588550 (бессрочно);

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный, № лицензии 2304-000451-57227148.

## 8. Материально-техническая база необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью,

техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-04, 1-06, 1-07, 1-09, 1-11, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Индустрия гостеприимства».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

## «Введение в специальность»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

Грозный, 2021

Саидова Л.И. Рабочая программа учебной дисциплины «Введение в специальность» [Текст] /сост. старший преподаватель Л.И. Саидова – Грозный: ФГБОУ «Чеченский государственный университет имени А.А. Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки «Туризм», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 декабря 2015 г. № 1463, с учетом профиля «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© Л. И. Саидова (автор), 2021
© ФГБОУ «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2021

## Содержание


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Цели и задачи освоения дисциплины | 4 |
| 2. | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 5 |
| 3. | Объем учебной дисциплины | 7 |
| 4. | Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий | 7 |
| 5. | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 14 |
| 6. | Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 28 |
| 7. | Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы | 29 |
| 8. | Материально-техническая база необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 30 |

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** – изучение основ получения высшего образования в сфере туризма в Российской Федерации. Формирование системы знаний о понятиях «высшее образование», «федеральный государственный образовательный стандарт», «учебный план», «рабочая программа дисциплины», «карьера». Формирование знаний об индустрии гостеприимства в Российской Федерации: генезисе и перспективах развития.

Формирование способности понимать социальную значимость своей будущей профессии, мотивации к профессиональной деятельности в индустрии гостеприимства.

Задачи дисциплины:

1. Получить комплекс знаний:

– о особенностях высшего образования в Российской Федерации;

– о взаимосвязи Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования по направлению 43.03.01 «Сервис» с учебным планом и рабочими программами дисциплин;

– о ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» как об учебно-научно-инновационном комплексе;

– о структуре ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет»;

– об истории развития гостиничной индустрии;

– о понятии и сущности гостиничных услуг;

– о правовом регулировании гостиничной деятельности в Российской Федерации;

– о профессиях в гостиничной индустрии.

2.Уметь анализировать нормативные документы о высшем образовании в Российской Федерации в сфере гостиничной индустрии.

3. Уметь понимать сущность и значение информации о развитии гостиничной индустрии.

4. Владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации в сфере гостиничной индустрии.

## 2. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

| Группа компетенций | Категория | Код |
|---|---|---|

| | компетенций | |
|---|---|---|
| Универсальные | Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровье сбережение) | УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни |

**Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК-6.1: Оценивает личностные ресурсы по достижению целей управления своим временем для успешного выполнения порученной работы и саморазвития | ***Знать:*** основные документы, регламентирующие образовательную деятельность по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»; понятие и сущность услуг на предприятиях гостиничной индустрии. |
| | | ***Уметь:*** Приобретать и использовать в практической деятельности новые знания и умения, стремится к саморазвитию и повышению своей квалификации и профессионального мастерства |
| | | ***Владеть:*** Навыками самоорганизации |

| | | |
|---|---|---|
| | УК-6.2: Критически оценивает эффективность использования времени при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата. | ***Знать:*** Основы тайм-менеджмента |
| | | ***Уметь:*** использовать научный подход к организации времени и повышение эффекта от его использования |
| | | ***Владеть:*** Навыками анализа, контент-анализа, синтеза информации. |
| | УК-6.3: Проявляет интерес к саморазвитию и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков, на основе представлений о непрерывности образования в течение всей жизни | ***Знать:*** основы получения высшего образования в сфере сервиса в Российской Федерации. |
| | | ***Уметь:*** систематизировать знания о понятиях «высшее образование», «федеральный государственный образовательный стандарт», «учебный план», «рабочая программа дисциплины», «карьера». |
| | | ***Владеть:*** Навыками самостоятельной работы с информационными ресурсами. |

## 3. Объем учебной дисциплины

| *Виды учебной работы* | *Формы обучения* | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | 4/144 | 4/144 |
| **Контактная работа:** | 34 | 12 |
| Занятия лекционного типа | 16 | 6 |
| Занятия семинарского типа | 16 | 6 |
| Консультации | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / ***экзамен*** | 36 | 9 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 74 | 121 |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | – | – |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1 Очная форма обучения

| **№ п/п** | **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| | | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | | ***Лекции*** | ***Иные учебные занятия*** | ***Практические занятия*** | ***Семинарские занятия*** | ***Лабораторные работы*** | ***Иные занятия*** | |
| **1** | **Высшее образование в России: сущностный аспект** | **4** | | **4** | | | | **20** |
| 1.1 | Особенности высшего образования в Российской Федерации | 2 | | | | | | 4 |
| 1.2 | Федеральный закон №273-ФЗ «Об | | | 2 | | | | 6 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | образовании в Российской Федерации» | | | | | | | |
| 1.3 | Взаимосвязь ФГОС, профессиональных стандартов, учебного плана, графика учебного процесса и рабочей программы дисциплины | | | | | | | 6 |
| 1.4 | Профессиональная деятельность бакалавров сервиса | 2 | | 2 | | | | 4 |
| **2** | **Индустрия гостеприимства: генезис и тенденции развития** | **8** | | **10** | | | | **24** |
| 2.1 | История развития индустрии гостеприимства | 2 | | | | | | 4 |
| 2.2 | Развитие гостиничной деятельности в 20-м и начале 21 века | | | 2 | | | | 4 |
| 2.3 | Гостиничные услуги: сущностный аспект | 2 | | | | | | 4 |
| 2.4 | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии: поле деятельности | | | 2 | | | | 4 |
| 2.5 | Функциональные службы гостиницы: основные характеристики | 4 | | 2 | | | | 8 |
| 2.6 | Профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства: образование в течение всей жизни | | | 4 | | | | 4 |
| **3** | **Основы тайм-менеджмента** | **4** | | **2** | | | | **30** |
| 3.1 | Понятие и генезис тайм-менеджмента | 2 | | | | | | 5 |
| 3.2 | Основные принципы и правила эффективного тайм-менеджмента | | | 2 | | | | 5 |
| 3.3 | Основные методики тайм-менеджмента | 2 | | | | | | 5 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.4 | Реферат | | | | | | | 15 |

4.1.2 Заочная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1** | **Высшее образование в России: сущностный аспект** | **2** | | **2** | | | | **28** |
| 1.1 | Особенности высшего образования в Российской Федерации | 2 | | | | | | 7 |
| 1.2 | Федеральный закон №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» | | | | | | | 7 |
| 1.3 | Взаимосвязь ФГОС, профессиональных стандартов, учебного плана, графика учебного процесса и рабочей программы дисциплины | | | 2 | | | | 7 |
| 1.4 | Профессиональная деятельность бакалавров сервиса | | | | | | | 7 |
| **2** | **Индустрия гостеприимства: генезис и тенденции развития** | **2** | | **2** | | | | **42** |
| 2.1 | История развития индустрии гостеприимства | | | | | | | 7 |
| 2.2 | Развитие гостиничной деятельности в 20-м и начале 21 века | | | | | | | 7 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.3 | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии: поле деятельности | | | | | | | 7 |
| 2.4 | Гостиничные услуги: сущностный аспект | 2 | | | | | | 7 |
| 2.5 | Профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства: образование в течение всей жизни | | | | | | | 7 |
| 2.6 | Функциональные службы гостиницы: основные характеристики | | | 2 | | | | 7 |
| **3** | **Основы тайм-менеджмента** | **2** | | **2** | | | | **41** |
| 3.1 | Понятие и генезис тайм-менеджмента | 2 | | | | | | 7 |
| 3.2 | Основные принципы и правила эффективного тайм-менеджмента | | | | | | | 7 |
| 3.3 | Основные методики тайм-менеджмента | | | 2 | | | | 7 |
| 3.4 | Реферат | | | | | | | 20 |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

4.2.1 Содержание лекционного курса

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| 1 | **Высшее образование в России: сущностный аспект** | |
| 1.1 | Особенности высшего образования в Российской Федерации | Понятия «Болонский процесс», «высшее образование», «воспитание», «обучение», Меры по модернизации высшего образования. Направления повышения качества высшего образования. Образование в индустрии гостеприимства. *Задание: Эссе «Почему я выбрал направление подготовки «Сервис»?»* |
| 1.2 | Взаимосвязь ФГОС, профессиональных стандартов, учебного плана, графика учебного процесса и рабочей программы дисциплины | Характеристика ФГОС ВО 43.03.01 Сервис (№514 от 08.06.2017). Характеристика профессиональных стандартов в индустрии гостеприимства. Содержание |

| | | |
|---|---|---|
| | | Основной профессиональной образовательной программы «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии» направления подготовки 43.03.01 Сервис. |
| 1.3 | Профессиональная деятельность бакалавров сервиса | Область профессиональной деятельности бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 Сервис: Сервис по оказанию услуг гостеприимства, общественного питания населению.<br>Объекты профессиональной деятельности бакалавров сервиса: гостиницы и иные средства размещения, предприятия питания, спортивно-оздоровительные комплексы, развлекательные центры. |
| **2** | **Индустрия гостеприимства: генезис и тенденции развития** | |
| 2.1 | История развития индустрии гостеприимства | Развитие гостеприимства в Античности: постоялые дворы, таверны.<br>Сфера услуг в Средневековье.<br>Индустрия гостеприимства эпоху Просвещения. Влияние научно-технической революции на развитие индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. |
| 2.2 | Гостиничные услуги: сущностный аспект | Понятие и виды гостиничных услуг. Основные и дополнительные гостиничные услуги. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. |
| 2.3 | Функциональные службы гостиницы: основные характеристики | Цикл обслуживания гостя в гостинице. Служба приема и размещения: краткая характеристика. Служба Housekeeping. Бизнес-центр в гостинице, Служба питания, Анимационная служба. |
| **3** | **Основы тайм-менеджмента** | |
| 3.1 | Понятие и генезис тайм-менеджмента | Основные понятия «тайм-менеджмента». Виды тайм-менеджмента. Принципы тайм-менеджмента. Использование времени при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата. История развития тайм-менеджмента в |

| | | |
|---|---|---|
| | | современном обществе. |
| 3.2 | Основные методики тайм-менеджмента | Концепция управления временем. Управление личным временем. Основные методики планирования: АВС планирование, Правило Парето, хронометраж, составление списка задач и др. Приемы и рекомендации тайм-менеджмента. *Задание: Эссе «Какую карьеру я хочу сделать?»* |

### 4.2.2 Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание практического занятия |
|---|---|---|
| 1 | **Высшее образование в России: сущностный аспект** | |
| 1.1 | Федеральный закон №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» | Предмет регулирования Федерального закона №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Основные понятия Федерального закона №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Основные принципы государственной политики в сфере образования. Право на образование. Система образования в России. Контент-анализ Федерального закона №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Подготовка докладов по обозначенным вопросам. Дискуссия. |
| 1.2 | Профессиональная деятельность бакалавров сервиса | Объекты профессиональной деятельности бакалавров сервиса: гостиницы и иные средства размещения, предприятия питания, спортивно-оздоровительные комплексы, развлекательные центры и др. Подготовка докладов и презентаций об объектах профессиональной деятельности бакалавров сервиса. |
| **2** | **Индустрия гостеприимства: генезис и тенденции развития** | |
| 2.1 | Развитие гостиничной деятельности в 20-м и начале 21 века | С конца XIX и начала XX века резко увеличивается число гостиниц не только в Европе, но и на Ближнем Востоке, северной части африканского континента, Северной Америке. Развитие гостиничного бизнеса в послевоенный период. Появление сетевых отелей. В |

| | | |
|---|---|---|
| | | истории развития гостиничного дела различают четыре этапа:<br>до начала XIX века – предыстория гостиничного дела;<br>начало XIX века – начало XX века – зарождение гостиничного дела;<br>начало XX века – до Второй Мировой войны – массовое появление предприятий гостинично-ресторанного сервиса; после окончания Второй Мировой войны и до настоящего времени – массовые, стабильные миграционные процессы и развития гостиничной индустрии.<br>Подготовка докладов и презентаций по обозначенным вопросам. |
| 2.2 | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии: поле деятельности | Сервис как форма обслуживания в гостиничном предприятии. Характеристика услуг в гостиничной индустрии. Специфика сервиса в гостиничной индустрии (на примере разных стран). |
| 2.3 | Функциональные службы гостиницы: основные характеристики | Характеристика функциональной деятельности службы приема и размещения, службы Housekeeping. бизнес-центра в гостинице, службы питания, анимационной службы. |
| 2.4 | Профессиональные стандарты в индустрии гостеприимства: образование в течение всей жизни | Структура профессиональных стандартов. Характеристика профессиональных стандартов «Горничная», «Официант/бармен», «Работник по приему и размещению гостей»,<br>«Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц». |
| **3** | **Основы тайм-менеджмента** | |
| 3.1 | Основные принципы и правила эффективного тайм-менеджмента | Тайм-менеджмент как необходимость эффективной профессиональной деятельности. Принципы тайм-менеджмента. Основное правило тайм-менеджмента – правильная постановка цели. Второе основное правило тайм-менеджмента – приоритизация.<br>Третье основное правило тайм-менеджмента – это планирование.<br>Разработка плана на 1 день, на неделю, на месяц. |

| | | |
|---|---|---|
| | | |

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

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Высшее образование в России: сущностный аспект | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, тест |
| 2. | Индустрия гостеприимства: генезис и тенденции развития | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 3. | Основы тайм-менеджмента | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, тест |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

**Примерные тестовые задания:**

1.Образование - это

-: единый целенаправленный процесс воспитания и обучения.

-: процесс формирования навыков.

-: процесс получения новой информации

-: процесс овладения определенными умениями.

2. Высшее образование, в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» относится к

-: общему образованию

-: профессиональному образованию

-: дополнительному образованию

-: профессиональному обучению

3. Россия присоединилась к Болонскому Соглашению в

-: 1999 году

-: 2003 году
-: 2005 году
-: 2009 году

Бакалавр - это _____
-: специальность или направление подготовки
-: академическая степень или квалификация
-: ученая степень
-: ученое звание

4. Гостеприимство- это _____
-: это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей человека путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми или организациями.
-: хозяйственная деятельность общества, а также совокупность отношений, складывающихся в системе производства, распределения, обмена и потребления.
-: это особый вид потребления туристами материальных благ, услуг и товаров, который выделяется в отдельную сферу хозяйства, обеспечивающую туриста всем необходимым: транспортными средствами, объектами питания, размещения, культурно-бытовыми услугами, развлекательными мероприятиями
-: гармоничное сочетание производства туристских услуг, комфортности среды отдыха и любезного поведения обслуживающего персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантиях их безопасности, физического и психологического комфорта.

5. ФГОС– это
-: Федеральная государственная образовательная служба
-: Федеральный государственный образовательный стандарт
-: Федеральный государственный общероссийский стандарт
-: Федеральная государственная обслуживающая служба

6. Закон «О защите прав потребителей» был принят
-: 1992 г
-: 1990 г
-: 2000 г
-: 2005 г

7. Кафе - это _____
-: предприятие питания, предоставляющие потребителю услуги по организации питания и досуга, с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая фирменные блюда.

-: предприятие питания, оборудованные барной стойкой и реализующие безалкогольные или алкогольные напитки и холодные и горячие закуски.

-: предприятие питания, предоставляющее услуги по организации питания и досуга, с предоставлением ограниченного ассортимента продукции и услуг.

-: предприятие питания, предоставляющее услуги по организации питания и досуга, с предоставлением ограниченного ассортимента продукции и услуг.

8. Постоялые дворы, которые предоставляли услуги гостеприимства на Руси, в старину именовались

-: станции

-: приказы

-: гостиные дворы

-: ямы

9. Индустрия гостеприимства включает сектор

-: путешествий

-: турфирм

-: страховых компаний

-: виртуальных туров

10. Субъект социально-культурной деятельности - это

-: предприятие

-: фирма

-: общество

-: человек

11. Первые «предприятия», где оказывались услуги размещения - это

-: таверны

-: термы

-: постоялые дворы

-: терема

12. Кемпинг – это _____

-: оборудованный летний лагерь для автотуристов с местами для установки палаток или лёгкими домиками, местами для стоянки автомобилей и туалетами.

-: одноэтажный дом для одной семьи, часто с плоской крышей и обширной верандой. В туризме это принимают небольшие коттеджи, стоящие отдельно от основного здания отеля.

-: однокомнатный дом; переходная форма жилища между шалашом и домом.

-: небольшая гостиница на 10-15 номеров, в которой обычно предоставляется минимум услуг: проживание, завтраки, уборка номеров и общая кухня.

13. Одним из основных направлений развития современной экономики за последние два десятка лет является стремительно расширяющаяся

-: сфера услуг

-: транспортная система

-: автомобильная промышленность

-: отрасль сельского хозяйства

14.Высшее образование –

-: включает в себя совокупность систематизированных знаний и практических навыков, которые позволяют решать теоретические и практические задачи по профессиональному профилю специалистов высшей квалификации.

-: включает в себя совокупность знаний и умений об окружающем мире.

-: включает в себя совокупность систематизированных практических навыков для выполнения профессиональных задач.

-: включает в себя совокупность систематизированных знаний и практических навыков, которые позволяют решать теоретические и практические задачи по профессиональному профилю специалистов среднего звена.

15. Высшее образование в Российской Федерации строится на принципах

-: Европейского процесса

-: Болонского процесса

-: Гаагского процесса

-: Американского процесса

16. Уровень высшего образования в России

-: среднее профессиональное образование

-: высшее - бакалавриат

-: высшее - магистратура

-: подготовка кадров высшей квалификации

17. Наиболее общее значение понятия «сервис» это _____

-: система гарантий потребителю

-: человеколюбие

-: предоставление услуг

-: фирменное обслуживание техники

18. Индустрия гостеприимства, это - _____

-: производство услуг для гостей

-: сфера хозяйства, обеспечивающая туриста всем необходимым
-: организация сервиса на предприятиях питания
-: организация сервиса на транспорте

19. Направление подготовки «Сервис» (квалификация «бакалавр») имеет шифр:
-: 51.00.00
-: 05.03.02
-: 43.00.00
-: 43.03.01

20. Ресторан - это _____
-: предприятие питания, предоставляющие потребителю услуги по организации питания и досуга, с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая фирменные блюда.
-: предприятие питания, оборудованные барной стойкой и реализующие безалкогольные или алкогольные напитки и холодные и горячие закуски.
-: предприятие питания, предоставляющее услуги по организации питания и досуга, с предоставлением ограниченного ассортимента продукции и услуг.
-: предприятие питания, предоставляющее услуги по организации питания и досуга, с предоставлением ограниченного ассортимента продукции и услуг.

21.Что такое «услуга»?
-: пространство хозяйственной активности, в которую вовлечены производители и потребители услуг.
-: система обеспечения выбора оптимального варианта приобретения и потребления изделия /услуги
-: результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя по удовлетворению потребности человека.
-: предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услуги потребителю.
22. Упоминания о первых предприятиях индустрии гостеприимства, в которых предоставлялись услуги как размещения, так и питания, были найдены в
-: в Египетских Пирамидах
-: в манускриптах Древнего Китая
-: в кодексе вавилонского царя Хаммурапи
-: в берестяных грамотах Древней Руси

23. Какой столовый прибор является самым «молодым»
-: тарелка
-: ложка

-: вилка
-: нож

24. Хостел – это

-: европейская система размещения, предоставляющая своим постояльцам на короткий или длительный срок жильё, представляющее собой, как правило, спальное место без дополнительных удобств в комнате.

-: оборудованный летний лагерь для автотуристов с местами для установки палаток или лёгкими домиками, местами для стоянки автомобилей и туалетами.

-: одноэтажный дом для одной семьи, часто с плоской крышей и обширной верандой. В туризме это принимают небольшие коттеджи, стоящие отдельно от основного здания отеля.

-: небольшая гостиница на 10-15 номеров, в которой обычно предоставляется минимум услуг: проживание, завтраки, уборка номеров и общая кухня.

25. Туристские ресурсы – это

-: объекты, локализуемые на исторически сложившихся территориях группы изолированных или объединенных памятников, строений и сооружений фортификационного, дворцового, жилого, общественного, административного, торгового, производственного, научного, учебного назначения.

-: объекты науки и техники и иные предметы материальной культуры, представляющие собой ценность с точки зрения истории, археологии, архитектуры, градостроительства, искусства, науки и техники.

-: совокупность памятников материальной и духовной культуры, созданных в процессе исторического развития данной территории и являющихся объектами туристского интереса.

-: природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил.

.

**Творческое задание в виде эссе:**

Эссе «Почему я выбрал направление подготовки «Сервис»?»
Эссе «Какую карьеру я хочу сделать?»

**Вопросы для устного опроса:**

1. Основные понятия индустрии гостеприимства.
2. Значение и цели индустрии гостеприимства.

3. Виды образования в Российской Федерации.
4. История развития индустрии гостеприимства.
5. Сегменты индустрии туризма: общественное питание.
6. Сегменты индустрии туризма: размещение.
7. Сегменты индустрии туризма: перевозка.
8. Сегменты индустрии туризма: отдых.
9. Структура образования в Российской Федерации.
10. Особенности высшего образования в Российской Федерации.
11. Особенности образования по направлению 43.03.01 Сервис.
12. Федеральный государственный образовательный стандарт как основа образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».
13. Виды профессиональной деятельности бакалавра по направлению 43.03.01 «Сервис».
14. Содержание учебного плана основной профессиональной образовательной программы «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии» по направлению 43.03.01 Сервис.
15. Сущность понятий «образование» и «высшее образование».
16. Классификация образования в Российской Федерации.
17. Основная цель и принципы Болонского процесса в образовании.
18. Уровни профессионального образования в Российской Федерации.
19. Охарактеризуйте понятие «бакалавр».
20. Раскройте понятие «индустрия гостеприимства».
21. Тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства на современном этапе.
22. Основные секторы индустрии гостеприимства: краткая характеристика.
23. Сектор размещения: характеристика предприятий.
24. Коллективные средства размещения. Приведите примеры.
25. Индивидуальные средства размещения. Приведите примеры.
26. Сектор питания: характеристика предприятий.
27. Сектор путешествий: характеристика основных видов предприятий.
28. Туроператор и турагент: сущность понятия и основные виды деятельности.
29. Сектор развлечений: краткая характеристика предприятий.
30. Понятие «анимация» и «анимационный сервис».
31. Сектор транспорта: краткая характеристика.
32. Сектор торгового обслуживания: краткая характеристика.
33. Туристские ресурсы: понятие и виды.
34. Классификация туристских ресурсов.
35. Тайм-менеджмент: понятие и история развития.
36. Классификация туристских ресурсов по функциональному признаку.

37. Инфраструктурные ресурсы: краткая характеристика.
38. Понятия «услуга» и «обслуживание».
39. Классификация услуг.
40. Классификации предприятий питания. Комплекс услуг предприятий питания. Необычные рестораны мира.
41. Классификации предприятий размещения. Комплекс услуг предприятий размещения. Необычные отели мира.
42. Характеристика профессионального стандарта «Горничная».
43. Характеристика профессионального стандарта «Официант / бармен».
44. Характеристика профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»
45. Характеристика профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»
46. Автомобильный транспорт как способ транспортного обслуживания.
47. Железнодорожный транспорт как способ транспортного обслуживания.
48. Воздушный транспорт как способ транспортного обслуживания.
49. Водный транспорт как способ транспортного обслуживания.
50. Понятие «гостиничные услуги».

**Примерные темы рефератов:**

1. Предпосылки появления индустрии гостеприимства в Древнем мире.
2. Гостеприимство в эпоху Средневековья.
3. Эпоха Возрождения как переходный этап в развитии гостеприимства.
4. Тенденции развития гостиничного бизнеса на современном этапе.
5. Развитие гостиничного бизнеса в России.
6. Генезис индустрии гостеприимства.
7. Коллективные средства размещения.
8. Клуб как предприятие индустрии гостеприимства.
9. Тематические парки как сегмент индустрии гостеприимства.
10. Индустрия гостеприимства Чеченской Республики (или другого субъекта федерации по выбору студента).
11. Инновации в гостиничном сервисе.
12. Инфраструктурные ресурсы и их роль в индустрии гостеприимства.
13. Кадровые ресурсы и их роль в развитии индустрии гостеприимства.
14. Значение индустрии гостеприимства в жизни человека.
15. Гостиничный сервис: понятие и характеристика.
16. Современное состояние гостиничного сервиса в Российской Федерации.
17. Современное состояние гостиничного сервиса в Чеченской Республике.

18. Экологический аспект в гостиничной деятельности.
19. Необычные отели как тенденция современного времени.
20. Инновации в ресторанном деле.
21. Гастрономические фестивали как направления деятельности в индустрии гостеприимства.
22. Кадры в гостиничном сервисе: характеристика и основные требования.
23. Тайм-менеджмент как основа эффективной деятельности.
24. Основные принципы тайм-менеджмента.
25. Основные правила тайм-менеджмента.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Творческое задание**

*Эссе* – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

*Критерии оценивания* – оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования

**Реферат**

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен

библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

− монографии, учебники, справочники и т.п.;

− научные статьи, материалы из периодической печати;

− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26 февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания*:

Оценка *«отличн*о» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе Power Point. Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

*Критерии оценивания* - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## 6.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины

*Учебная литература*


1. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Безрукова Н.Л. – Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018. – 192 с. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/97791.html.
2. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело»: учебное пособие / Е.В. Кулагина [и др.]. — Омск: Омский государственный технический университет, 2020. — 111 с. — ISBN 978-5-8149-3110-8. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/115412.html.
3. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Захарова Н.А. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/93537.html.
4. Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО /. – Саратов: Профобразование, 2021. – 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/106822.html.
5. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров / Иванилова С.В. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 213 с. — ISBN 978-5-394-04182-2. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102282.html.
6. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / Медлик С., Инграм Х. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 240 с. – ISBN 5-238-00792-2. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/71186.html.

7. Муртузалиева Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: учебно-практическое пособие для бакалавров / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. – Москва: Дашков и К, 2019. – 166 c. – ISBN 978-5-394-02710-9. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/85699.html.

8. Основы гостеприимства: учебно-методическое пособие /. – Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. – 228 с. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/90675.html.

9. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П.,\ Косолапов А.Б. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 c. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102280.html.

10. Рождественская Л.Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие / Рождественская Л.Н., Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 c. – ISBN 978-5-7782-3095-8. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/91341.html.

11. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Джон Р. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 735 c. – ISBN 978-5-238-01392-3. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/81747.html.

12. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / Шпырня О.В. – Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 119 c. – ISBN 978-5-93926-323-8. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/78034.html.

Периодические издания
– ДЕЛОВОЙ МИР. ТУРИЗМ И ОТДЫХ
– МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕЛОВОЙ ТУРИЗМ (BUSINESS TRAVEL)
– ОТЕЛЬ
– СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА.

## 7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks (http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

Журнал «СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА» https://www.spst-journal.org/

Журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства «Отель» журналотель.рф

**Состав программного обеспечения**

ОС Windows7 Professional Соглашение OPEN 93592430ZZE1605 Лицензия 63588548 (бессрочно);

MS Office Standard 2010 Russian Соглашение OPEN 93592432ZZE1605 Лицензия 63588550 (бессрочно);

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный, № лицензии 2304-000451-57227148.

## 8. Оборудование и технические средства обучения

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени А. А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-04, 1-06, 1-07, 1-09, 1-11, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Введение в специальность».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Сервисная деятельность»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

Грозный, 2021

Саидова Л.И. Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» [Текст] /сост. старший преподаватель Л.И. Саидова – Грозный: ФГБОУ «Чеченский государственный университет имени А.А. Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки «Сервис», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169, с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© Л. И. Саидова (автор), 2021
© ФГБОУ «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2021

## Содержание


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Цели и задачи освоения дисциплины | 4 |
| 2. | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 3. | Объем учебной дисциплины | 5 |
| 4. | Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий | 6 |
| 5. | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 13 |
| 6. | Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 23 |
| 7. | Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы | 25 |
| 8. | Материально-техническая база необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 26 |

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины – изучение теоретических основ сервисной деятельности, генезиса сервисной деятельности, инноваций в сервисной деятельности. Формирование системы знаний о понятии «услуга», их классификации, о формах обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.

Формирование способности понимать социальную значимость своей будущей профессии, мотивации к профессиональной деятельности в сфере предоставления гостиничных услуг.

Задачи изучения дисциплины является:

– изучение теории услуг и теории обслуживания;

– изучения места и роли сервисной деятельности в жизнедеятельности человека;

– изучение правил предоставления сервисных услуг в РФ;

– изучение производственной структуры сервисных предприятий;

– изучение современных ведущих технологий и программ обслуживания в сервисных предприятиях.

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

В процессе освоения дисциплины «Сервисная деятельность» формируются следующая компетенция:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Профессиональная | - | ПКР-2: Способен организовать процесс обслуживания потребителей |

### 2.1. Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКР-2: Способен организовать процесс обслуживания потребителей | ПКР-2.1: Использует основные методы обслуживания потребителей | ***Знать:*** – основные понятия и сущность сервисной деятельности; – современную |

| | | |
|---|---|---|
| | | классификацию услуг;<br>– технологию организации процесса сервиса. |
| | | ***Уметь:***<br>– ставить цели и находить пути их достижения;<br>– классифицировать потребителей;<br>– проводить выбор ресурсов и средств для организации процесса сервиса. |
| | | ***Владеть:***<br>– навыками выбора средств для организации процесса сервиса;<br>– навыками классификации потребителей сервисных услуг;<br>– навыками анализа, контент-анализа. |

## 3. Объем учебной дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | 5/180 | 5/180 |
| **Контактная работа:** | 52 | 14 |
| Занятия лекционного типа | 34 | 8 |
| Занятия семинарского типа | 16 | 4 |
| Консультации | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / ***экзамен*** | 36 | 9 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 92 | 157 |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | – | – |

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

4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1 Очная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1** | **Сервисная деятельность: сущностный аспект** | **8** | | **4** | | | | **20** |
| 1.1 | Понятие и сущность сервисной деятельности | 2 | | | | | | 4 |
| 1.2 | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей | 2 | | 2 | | | | 6 |
| 1.3 | Понятие «услуга», классификация услуг | 2 | | | | | | 6 |
| 1.4 | Нормативно-правовая база сервисной деятельности | 2 | | 2 | | | | 4 |
| **2** | **Становление и развитие сервисной деятельности** | **4** | | **4** | | | | **8** |
| 2.1 | Генезис сервисной деятельности | 2 | | 2 | | | | 4 |
| 2.2 | Развитие сервисной деятельности в | 2 | | 2 | | | | 4 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | России | | | | | | | |
| **3** | **Основы организации сервисной деятельности** | **6** | | **2** | | | | **18** |
| 3.1 | Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования | 2 | | | | | | 6 |
| 3.2 | Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг | 2 | | 2 | | | | 6 |
| 3.3 | Потребители услуг: типологические характеристики | 2 | | 2 | | | | 6 |
| **4** | **Технологии реализации сервисной деятельности** | **14** | | **6** | | | | **46** |
| 4.1. | «Контактная зона»: понятие и характеристика | 2 | | | | | | 6 |
| 4.2. | Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги. | 2 | | 2 | | | | 6 |
| 4.3 | Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги: туристские услуги | 4 | | 2 | | | | 6 |
| 4.4. | Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги: гостиничные услуги | 2 | | 2 | | | | 8 |
| 4.5. | Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги: услуги питания | 2 | | | | | | 8 |
| 4.6 | Сервисное взаимодействие в процессе предоставления | 2 | | | | | | 6 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | услуги: досуговые услуги | | | | | | | |
| 4.7. | Инновации в сервисной деятельности | 2 | | | | | | 6 |

4.1.2 Заочная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1** | **Сервисная деятельность: сущностный аспект** | **2** | | | | | | **37** |
| 1.1 | Понятие и сущность сервисной деятельности | | | | | | | 7 |
| 1.2 | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей | 2 | | | | | | 10 |
| 1.3 | Понятие «услуга», классификация услуг | | | | | | | 10 |
| 1.4 | Нормативно-правовая база сервисной деятельности | | | 2 | | | | 10 |
| **2** | **Становление и развитие сервисной деятельности** | **2** | | | | | | **20** |
| 2.1 | Генезис сервисной деятельности | 2 | | | | | | 10 |
| 2.2 | Развитие сервисной | | | 2 | | | | 10 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | деятельности в России | | | | | | | |
| **3** | **Основы организации сервисной деятельности** | **2** | | **2** | | | | **30** |
| 3.1 | Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования | 2 | | | | | | 10 |
| 3.2 | Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг | | | 2 | | | | 10 |
| 3.3 | Потребители услуг: типологические характеристики | | | | | | | 10 |
| **4** | **Технологии реализации сервисной деятельности** | **2** | | **2** | | | | **70** |
| 4.1. | «Контактная зона»: понятие и характеристика | | | | | | | 10 |
| 4.2. | Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги. | | | | | | | 10 |
| 4.3 | Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги: туристские услуги | 2 | | 2 | | | | 10 |
| 4.4. | Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги: гостиничные услуги | | | | | | | 10 |
| 4.5. | Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги: услуги питания | | | | | | | 10 |
| 4.6 | Сервисное взаимодействие в процессе | | | | | | | 10 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | предоставления услуги: досуговые услуги | | | | | | | |
| 4.7. | Инновации в сервисной деятельности | | | | | | | 10 |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

4.2.1 Содержание лекционного курса

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| **1** | **Сервисная деятельность: сущностный аспект** | |
| 1.1 | Понятие и сущность сервисной деятельности | Понятия «сервис», «деятельность», «сервисная деятельность», «потребитель», «исполнитель», «услуга», «идеальная услуга», «реальная услуга» и др. Виды сервисной деятельности. |
| 1.2 | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей | Потребности человека: их характеристика.<br>Виды потребностей (материальные и духовные). Основные функции сервисной деятельности. |
| 1.3 | Понятие «услуга», классификация услуг | Понятие «услуга», свойства услуг.<br>Общероссийский классификатор услуг. |
| 1.4. | Нормативно-правовая база сервисной деятельности | Закон РФ «О защите прав потребителей» и его применение в области туризма: структура закона; права, регламентируемые законом; защита прав потребителей.<br>ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» |
| **2** | **Становление и развитие сервисной деятельности** | |
| 2.1 | Генезис сервисной деятельности | Предпосылки сервисной деятельности в античном мире, в эпоху средневековья. Становление сервисной деятельности в индустриальном и постиндустриальном обществе. Учет исторических и традиций при обслуживании потребителей. |
| 2.2 | Развитие сервисной деятельности в России | Возникновение и развитее сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития |

| | | |
|---|---|---|
| | | сферы услуг. Состояние сферы услуг в дореволюционной России. |
| **3** | **Основы организации сервисной деятельности** | |
| 3.1 | Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования | Предприятия социально-культурной сферы: турфирмы, музеи, библиотеки, культурно-развлекательные центры и др. |
| 3.2 | Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг | Кадры туроператоров, туристских агентств, экскурсионных бюро, социально-культурных учреждений: должностные обязанности |
| 3.3. | Потребители услуг: типологические характеристики | Сегментация потребителей. Типология потребителей услуг. Психологические характеристики потребителей услуг. |
| **4** | **Технологии реализации сервисной деятельности** | |
| 4.1. | «Контактная зона»: понятие и характеристика | Понятие «контактная зона», психологические особенности делового общения. |
| 4.2 | Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги. | Имидж предприятия и сотрудника, этика общения, этика телефонного разговора, этика делового письма. |
| 4.3. | Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги: туристские услуги | Туристские услуги: характеристика и содержание. Формы предоставления туристских услуг. Качество туристских услуг. |
| 4.4. | Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги: гостиничные услуги | Гостиничные услуги: характеристика и содержание. Формы предоставления гостиничных услуг. Качество туристских услуг. |
| 4.5 | Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги: услуги питания | Виды предприятий питания. Виды услуг питания. Формы предоставления услуг питания. |
| 4.6 | Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги: досуговые услуги | Услуги по организации досуга: характеристика и содержание. Формы предоставления услуг по организации досуга. |
| 4.7 | Инновации в сервисной деятельности | Понятия «инновация» и «инновационный проект». Новые виды услуг. Проблемы и перспективы развития сервисной деятельности. |

### 4.2.2 Содержание практических занятий

| № | Наименование темы (раздела) | Содержание практического |
|---|---|---|

| п/п | дисциплины | занятия |
|---|---|---|
| 1 | **Сервисная деятельность: сущностный аспект** | |
| 1.2. | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей | Потребности человека: их характеристика. Виды потребностей (материальные и духовные). Основные функции сервисной деятельности. |
| 1.4. | Нормативно-правовая база сервисной деятельности | Закон РФ «О защите прав потребителей» и его применение в области туризма: структура закона; права, регламентируемые законом; защита прав потребителей. ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» |
| 2. | **Становление и развитие сервисной деятельности** | |
| 2.1 | Генезис сервисной деятельности | Предпосылки сервисной деятельности в античном мире, в эпоху средневековья. Становление сервисной деятельности в индустриальном и постиндустриальном обществе. Учет исторических и традиций при обслуживании потребителей. |
| 2.2 | Развитие сервисной деятельности в России | Возникновение и развитее сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг. Состояние сферы услуг в дореволюционной России. |
| **3** | **Основы организации сервисной деятельности** | |
| 3.2. | Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг | Кадры туроператоров, туристских агентств, экскурсионных бюро, социально-культурных учреждений: должностные обязанности |
| **4.** | **Технологии реализации сервисной деятельности** | |
| 4.1. | «Контактная зона»: понятие и характеристика | Понятие «контактная зона», психологические особенности делового общения. |
| 4.3. | Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги: туристские услуги | Туристские услуги: характеристика и содержание. Формы предоставления туристских услуг. Качество туристских услуг. |
| 4.5. | Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги: услуги питания | Виды предприятий питания. Виды услуг питания. Формы предоставления услуг питания. |

## 5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации, обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Сервисная деятельность: сущностный аспект | Устный опрос, тест информационный доклад, реферат |
| 2. | Становление и развитие сервисной деятельности | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 3. | Основы организации сервисной деятельности | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 4. | Технологии реализации сервисной деятельности | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

**Примерные тестовые задания:**

1. Три ключевых понятия, используемых при определении сервиса:

а) опрос, профессионализм, качество;

б) услуга, спрос, специалист;

в) деятельность, потребность и услуга.

2. Главные формы человеческой деятельности положенные в основу классификации сервисной деятельности:

а) исследовательская;

б) потребительская (пользовательская);

в) ценностно-ориентационная.

3. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

а) уровень развития экономики и хозяйственная система;
б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
в) общественные структуры: политические партии.
4. Отличительными особенностями услуг являются:
а) неразрывность производства и потребления услуги;
б) несохраняемость услуг;
в) незабываемость услуг.

5. Услуга обладает следующими качествами:
а) способность к хранению и транспортировке;
б) неотделимость от своего источника;
в) неизменностью качества.

6. К некоммерческим услугам относят:
а) услуги предприятий туризма и отдыха;
б) услуги организаций общественного питания;
в) услуги благотворительных фондов.

7. Целью сервисной деятельности является:
а) удовлетворение человеческих потребностей;
б) исследование рынка услуг;
в) производство услуг.
8. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
а) бесконтактным;
б) формальным;
в) бесплатным.

9. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
а) социальный статус;
б) выгода;
в) мотив.

10. Характеристика услуг:
а) неопределенность качества;
б) могут накапливаться;
в) передача собственности.

11. Нормативно-правовой акт Российской Федерации, регламентирующий права потребителей:
а) Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1.
б) ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».
в) ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения».

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

а) контактная зона;

б) зал ожидания;

в) комната для посетителей.

13. Отличительными особенностями услуг являются:

а) неосязаемость услуг;

б) неразрывность производства и потребления услуги;

в) незабываемость услуг.

14. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

а) государственными;

б) идеальными;

в) смешанными.

15. Метод удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

а) обслуживание на дому;

б) механическое обслуживание;

в) письменное обслуживание.

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

а) индустрия сферы услуг;

б) инфраструктура сферы услуг;

в) индустрия сервиса.

17. Отличительными особенностями услуг являются:

а) неразрывность производства и потребления услуги;

б) несохраняемость услуг;

в) незабываемость услуг.

18. Общественными услугами являются:

а) телевидение, радио, образование;

б) услуги, связанные с досугом;

в) услуги, связанные с транспортом.

19. К легитимным услугам относят:

а) нелегальные услуги;

б) услуги, имеющие криминальный оттенок;

в) услуги, одобряемые государством и обществом.

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

а) жилищно-коммунальные услуги;

б) научно-исследовательские услуги;

в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги.

## Вопросы для устного опроса:

1. Предпосылки возникновения сервисной деятельности.
2. Основные понятия сервисной деятельности.
3. Значение сферы услуг.
4. Сервисная деятельность. Отличительные черты видов сервиса.
5. Современное состояние сферы услуг в Российской Федерации.
6. Глобализация сферы услуг.
7. Содержание понятия услуга. Основные характеристики услуг.
8. Классификация услуг.
9. Материальные и нематериальные услуги.
10. Отличие услуги от товара.
11. Социально-культурные услуги.
12. Социальные услуги.
13. Факторы, влияющие на формирование услуги.
14. Основные причины разработки услуг.
15. Потребности и услуги.
16. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
17. Составляющие качества услуги.
18. Понятие о «контактной зоне».
19. Проблема конфликтных ситуаций.
20. Культура общения и внутренняя культура человека.
21. Культура обслуживания на сервисных предприятиях.
22. Предприятия, оказывающие услуги населению.
23. Понятие о туристских услугах.
24. Процесс принятия решения потребителем по приобретению услуги.
25. Факторы, влияющие на процесс принятия решения потребителем.
26. Услуги гостиниц и иных средств размещения.
27. Услуги по организации досуга.
28. Услуги по организации питания.
29. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
30. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
31. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности традиции.
32. Новые виды услуг.
33. Инновационные формы обслуживания.
34. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности.

35. Этикет в сфере обслуживания.
36. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения».
37. ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения».
38. ГОСТ Р ЕН 13809-2012 «Туристские услуги. Туроператоры и турагенты».
39. ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения».
40. ГОСТ Р 55321-2012 «Услуги населению. СПА-УСЛУГИ»
41. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
42. ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».
43. ГОСТ Р 53998-2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования».
44. ГОСТ Р 54600-2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования»
45. ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников».
46. ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма».
47. ГОСТ Р 55698-2013 «Туристские услуги. Услуги пляжей».
48. ГОСТ Р 55881-2013 «Туристские услуги. Общие требования к услугам горнолыжного туризма».
49. Закон Российской Федерации №2300-1 «О защите прав потребителей»: краткая характеристика.
50. Общероссийский классификатор продукции (услуг) по видам экономической деятельности: содержание и предназначение.

## Примерные темы рефератов:

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Услуга: понятийный аппарат, жизненный цикл услуги.
3. Нормативно-правовое обеспечение сервисной деятельности.
4. Виды услуг, их характеристика. Новые услуги.
5. Сфера услуг, её особенности и функции.
6. Исторические и социально-экономические особенности становления сервисной деятельности в России.
7. Исторические и социально-экономические особенности становления сервисной деятельности в странах Европы.
8. Исторические и социально-экономические особенности становления сервисной деятельности в странах Азии.

9. Исторические и социально-экономические особенности становления сервисной деятельности в США.
10.Особенности сервиса на предприятиях питания в странах мира.
11. Малое предпринимательство в сфере сервиса.
12. Рынок туристских услуг в Российской Федерации.
13.Рынок гостиничных услуг в Российской Федерации.
14.Сетевые сервисные предприятия.
15. Реклама услуг: планирование, реализация, контроль.
16.Психологическая культура сервиса.
17.Культура обслуживания потребителей услуг в «контактной зоне».
18. Жалобы и конфликты в сервисной деятельности.
19. Культура обслуживания на предприятиях питания.
20. Культура обслуживания в туристских предприятиях.
21. Культура обслуживания в гостиницах.
22. Эстетика внешнего облика сотрудника сервисного предприятия.
23. Электронный маркетинг в сервисной деятельности.
24. Internet – как глобальный электронный рынок.
25. Инновации в сервисной деятельности.
26. Категории потребителей и особенности их обслуживания.
27. Специфика продаж в сервисной деятельности.
28. Социально-культурные услуги: сущность и содержание.
29. Анализ деятельности социально-культурных предприятий в Чеченской Республике.
30.Тенденции развития сервисной деятельности (на примере Чеченской Республики).

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично*» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Реферат**

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

− монографии, учебники, справочники и т.п.;

− научные статьи, материалы из периодической печати;

− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26

февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания*:

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе Power Point. Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

*Критерии оценивания* - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не

систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний, обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## 6. Перечень учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины

1. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Безрукова Н.Л. – Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018. – 192 с. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/97791.html.

2. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность: учебное пособие / Буйленко В.Ф. – Краснодар: Южный институт менеджмента, 2006. – 167 с. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/9581.html.

3. Джон Шоул Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Джон Шоул. – Москва: Альпина Паблишер, 2019. – 344 с. – ISBN 978-5-9614-2269-6. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/86759.html.

4. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг / Кашникова К.В., Палагина А.В. – Москва: ГроссМедиа, 2008. – 151 с. – ISBN 978-5-476-00627-5. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/943.html.

5. Кухаренко Т.А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма: учебник для СПО / Кухаренко Т.А. – Саратов: Профобразование, 2022. – 145 с. – ISBN 978-

5-4488-1357-3. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/119291.html.

6. Манюхин И.С. Сервисная деятельность-: конспект лекций / Манюхин И.С. – Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. – ISBN 978-5-9585-0584-5. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/29794.html.

7. Назаркина В.А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учебное пособие / Назаркина В.А., Стребкова Л.Н. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2015. – 104 с. – ISBN 978-5-7782-2796-5. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/91518.html.

8. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Руденко Л.Л. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 207 с. – ISBN 978-5-394-04001-6. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html.

9. Рождественская Л.Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие / Рождественская Л.Н., Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с. – ISBN 978-5-7782-3095-8. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/91341.html.

10. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л. – Москва: Дашков и К, 2018. – 284 с. – ISBN 978-5-394-01274-7. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/85647.html.

11. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. – 148 с. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/63244.html.

12. Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров / Е.Н. Волк [и др.]. – Москва: Дашков и К, 2019. – 250 с. – ISBN 978-5-394-03140-3. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/85432.html.

13. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учебное пособие / Тётушкин В.А. – Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. – 124 с. – ISBN 978-5-8265-1384-2. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/64569.html.

14. Чекмарева Г.В. Сервисная деятельность: учебно-методическое пособие / Чекмарева Г.В. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. – 40 с. – ISBN 978-5-7782-1837-6. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/47716.html.

Периодические издания
– ДЕЛОВОЙ МИР. ТУРИЗМ И ОТДЫХ
– МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕЛОВОЙ ТУРИЗМ (BUSINESS TRAVEL)
– ОТЕЛЬ
– СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА.

## 7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Официальный сайт компании «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

### Состав программного обеспечения

ОС Windows7 Professional Соглашение OPEN 93592430ZZE1605 Лицензия 63588548 (бессрочно);

MS Office Standard 2010 Russian Соглашение OPEN 93592432ZZE1605 Лицензия 63588550 (бессрочно);

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный, № лицензии 2304-000451-57227148.

## 8. Материально-техническая база необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-04, 1-06, 1-07, 1-09, 1-

11, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Сервисная деятельность».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Организация предоставления SPA-услуг»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

Грозный, 2021

1. **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| **Группа компетенций** | **Категория компетенций** | **Код** |
|---|---|---|
| Общепрофессиональные | | ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |

2. **Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКР-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей | ПКР-2.1Использует основные методы обслуживания потребителей | Знать:систему стандартов менеджмента качества и их значение в повышении качества услуг;<br>Уметь: оформлять документы в соответствии с требованиями стандартов<br>Владеть: навыками обслуживания потребителей в соответствии с требованиями стандартов |

3. **Объем дисциплины**

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | | |
|---|---|---|---|
| | ***Очная*** | ***Очно-заочная*** | ***Заочная*** |
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | 4/144 | | |
| **Контактная работа**: | | | |
| Занятия лекционного типа | 14 | | |
| Занятия семинарского типа | 14 | | |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / экзамен* | | | |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 78 | | |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | | | |

* - нужное выделить жирным курсивом

Примечания:

1. зачет и зачет с оценкой по очной форме обучения проводится в рамках занятий семинарского типа. В учебном плане часы не выделены.
2.

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

4.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1. Очная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в сфере спортивно-оздоровительного сервиса /Лек/ | 2 | | | | | | |
| 2. | Специфика спортивно-оздоровительных мероприятий /Пр/ | | | 2 | | | | |
| 3. | Закон о защите прав потребителей./СР/ | | | | | | | 20 |
| 4. | Основные концепции становления фитнес услуг в России/Лек/ | 2 | | | | | | |
| 5. | Классификация фитнес-услуг /Пр/ | | | 2 | | | | |
| 6. | Основные цели и задачи работы специалиста в сфере спортивно-оздоровительного сервиса/Лек/ | 2 | | | | | | |
| 7. | Основные цели и задачи работы специалиста в сфере спортивно-оздоровительного сервисаПр/ | | 2 | | | | | |
| 8. | Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества услуг./СР/ | | | | | | | 20 |
| 9. | Требования к составу помещений, техническому оборудованию и оснащению | 2 | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | помещений фитнес-центров/Лек/ | | | | | | | |
| 11. | Основные требования к составу помещений, техническому оборудованию и оснащению помещений фитнес-центровПр/ | | 2 | | | | | |
| 12. | Технические требования к оснащению фитнес-объектов/Ср/ | | | | | | | 18 |
| 13. | Организация услуг Wellness и SPA-центров/Лек | 2 | | | | | | |
| 14. | Специфика организация услуг SPA-центра/Пр/ | | 2 | | | | | |
| 15. | Организация спортивно-оздоровительных услуг в санаторно-курортном комплексе/Лек/ | 2 | | | | | | |
| 17. | Спортивно-оздоровительных услуги в санаторно-курортном комплексе./Пр/ | | 2 | | | | | |
| 18. | Документационное обеспечение фитнес-центров/СР/ | | | | | | | 30 |
| 19. | Организация фитнес-услуг в гостиничных предприятиях/Лек/ | 2 | | | | | | |
| 20. | Фитнес-услуги в гостиницах/Пр/ | | 2 | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | Итого | 14 | 14 | | | | | 78 |

## 5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестацияобучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

**Вопросы к 1 аттестации по дисциплине**
**«Организация предоставления SPA-услуг»**

1. Предмет теории спортивно-оздоровительного сервиса.
2. Аспекты теории спортивно-оздоровительного сервиса
3. Спрос и предложение в сфере спортивно-оздоровительных услуг.
4. Роль организатора спортивно-оздоровительного сервиса

5. Фитнес-клуб как организационная форма предоставления спортивно-оздоровительных услуг.
6. Три класса фитнес-клубов.
7. Организационные особенности фитнес-клубов разных классов.
8. Членство в клубе, категории посетителей.
9. Врачебный контроль как основа безопасности фитнес-услуг.
10. Фитнес-индустрия как бизнес специальных технологий.
11. Проблемы медицинского обеспечения фитнеса и их решение в современных условиях.
12. Классификация предприятий спортивно-оздоровительного сервиса.
13. Элементы организации спортивно-оздоровительного сервиса.
14. Репутация, имидж предприятия, организации спортивно- оздоровительного сервиса.

**Вопросы ко 2 аттестации по дисциплине**
**«Организация предоставления SPA-услуг»**

1. Фитнес-клуб как организационная форма предоставления спортивно-оздоровительных услуг
2. Структура фитнес-тренировки.
3. Развитие сферы фитнеса в России.
4. Веллнес-технологии как новое предложение в системе спортивно-оздоровительного сервиса
5. Аквааэробика.
6. Аквашейпинг.
7. Гидропрофилактика.
8. Дополнительный инвентарь и оборудование.
9. Водные программы Аква-центра.
10. фитнес-центр с залом групповых программ, тренажерный центр, легкоатлетический манеж:
11. Варианты спортивно-оздоровительных услуг.
12. Основные требования к составу помещений, техническому оборудованию и оснащению помещений фитнес-центров
13. Специфика организация услуг Wellness и SPA-центров
14. Фитнес-услуги в гостиницах

### 5.2 Промежуточная аттестация 6 семестр – зачет

**Вопросы к зачету**

1. ГОСТ Р 57116-2016 Фитнес-услуги. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ФИТНЕС-ОБЪЕКТАМ
2. СП 31-112-2004 "Физкультурно-спортивные залы".
3. Динамика основных показателей международной индустрии фитнеса на примере фитнес клубов (в России и мире).
4. Определение терминов: фитнес, фитнес клуб, индустрия фитнеса.

5. Виды фитнес-объектов
6. Требования к составу различных зон и помещений фитнес-объекта
7. Основные компоненты индустрии фитнеса.
8. Современное представление о структуре фитнес клуба.
9. Определение ключевых терминов и понятий индустрии фитнеса.
10. Роль фитнес клубов в развитии государственных спортивно-оздоровительных объектов.
11. Современное состояние индустрии фитнеса в России и мире.
12. Динамика развития фитнес клубов за последние годы.
13. Динамика развития и трансформация основных операторов фитнес клубов в России.
14. Примеры классификации фитнес клубов
15. Тенденции развития фитнес клубов
16. Основные этапы менеджмента фитнес клубов и их последовательность.
17. Контроль качества услуг, оказываемых фитнес-объектами
18. Наиболее значимые факторы внешней и внутренней среды клуба с точки зрения принятия решения об открытии фитнес клуба.
19. Ключевые показатели работы клуба (на примере отдельного этапа), способы их достижения и характерные ошибки.
20. Обоснование выбора оборудования для оснащения клуба в зависимости от ценового сегмента и концепции клуба.
21. Обоснование управленческой структуры клуба в зависимости от концепции клуба.
22. Отражении тенденций развития в структуре современного фитнес клуба.
23. Обоснование выбора критериев эффективности работы фитнес клуба.
24. Основные экономические модели функционирования фитнес клубов и характерные для них системы менеджмента.
25. Механизмы и форма взаимодействия фитнес клубов и отдельных государственных спортивно-оздоровительных организаций.
26. Основные законодательные акты, регламентирующие деятельность физической культуры и спорта и их эффективность.
27. Отражение вопросов физкультурно-спортивной деятельности в законодательных актах различных стран.
28. Правовые отношения в сфере физической культуры, спорта, туризма и предпринимательства.
29. Организация государственного управления в сфере спорта.
30. Правовое регулирование в сфере спорта.
31. Ключевые показатели работы и их целевые ориентиры в зависимости от ценового сегмента клуба.
32. Система управленческого учета в фитнес клубе.
33. Общие правила участия в физкультурных и спортивно-оздоровительных мероприятиях
34. Групповые занятия в фитнес-объекте
35. Требования безопасности для посетителей фитнес-объекта
36. Факторы, оказывающие основное влияние на развитие фитнес клубов в России.
37. Механизмы и формы взаимодействия фитнес клубов и государства в различных странах.
38. Правонарушения в процессе учебно-тренировочной деятельности (между тренером, менеджером и профессиональным спортсменом и пути их нейтрализации).
39. Правонарушения в процессе физкультурно-спортивной деятельности

40. Классификация средств и форм физкультурно-оздоровительных услуг
41. Методы и способы повышения посещаемости физкультурнооздоровительных мероприятий.
42. Адаптивные физкультурно-оздоровительные мероприятия.
43. Ценообразование на физкультурно-оздоровительные товары и услуги
44. Роль фитнес клубов в развитии студенческого спорта.
45. Клубные мероприятия для посетителей фитнес-объекта
46. Роль фитнес клубов в развитии государственных спортивно-оздоровительных объектов.
47. Требования пожарной службы фитнес-объекта
48. Требования к помещениям фитнес-объекта
49. Правила посещения фитнес-объекта
50. Этикет в фитнес-объекте

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Реферат**

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

− монографии, учебники, справочники и т.п.;

− научные статьи, материалы из периодической печати;

− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26 февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008

«Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания*:

Оценка *«отличн*о» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**6.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

**6.1. Рекомендуемая литература:**


1. Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ (ред. от 01.05.2016) "О физической культуре и спорте в Российской Федерации".
2. Аронов Г. З. Функции управления качеством в сфере услуг физической культуры // Ученые записки университета им. ПФ Лесгафта. – 2012. – Т. 91.
3. Аронов, Г.З. Управление качеством в сфере услуг физической культуры: монография / Г.З. Аронов. – СПб.: Изд-во «Олимп-СПб», 2018. – С.41.
4. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 144 c. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57115.html
5. Холодов Ж. К., Кузнецов В. С. Теория и методика физического воспитания и спорта. - М., 2016.
6. Юдин Б. Г. Здоровье: факт, норма и ценность.//Мир психологии. - 2019.-№ 1 (21).-с. 54-68.
7. Матвеев, В. Фитнес-зал в гостинице / В. Матвеев // Гостиничное дело. – 2017. – С. 12–19.
8. Москалев, В. Приоритеты для СПА-услуг в отеле / В. Москалев // Гостиничное дело. – 2014. – С.20–27. 7.
9. Мышьякова, Н. М. Гостиничное дело: учебное пособие / Н. М. Мышьякова, С. Г. Шкуропат. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет сервиса и экономики, 2016. – 314 с.
10. Основные тенденции мировой индустрии спа и велнес в 2014 году // Отель. – 2014. – №7. – С.38–49.


**6.2.Периодические издания**

1. Электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии www.ratanews.ru
2. Журнал «Праздник» http://www.prazdnikmedia.ru/

**7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

***8.*** **Состав программного обеспечения**

ОС Windows7 Professional Соглашение OPEN 93592430ZZE1605 Лицензия 63588548 (бессрочно);

MS Office Standard 2010 Russian Соглашение OPEN 93592432ZZE1605 Лицензия 63588550 (бессрочно);

Kaspersky Endpoint Security длябизнесаСтандартный, № лицензии 2304-000451-57227148.

## 9. Оборудование и технические средства обучения

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-45, 1-47, 1-48, 1-52, 1-50, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Организация предоставления SPA-услуг».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Организация предоставления фитнес-услуг»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

Грозный, 2021

1. **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Общепрофессиональные | | ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |

## 2. Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКР-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей | ПКР-2.1Использует основные методы обслуживания потребителей | Знать:систему стандартов менеджмента качества и их значение в повышении качества услуг;<br>Уметь: оформлять документы в соответствии с требованиями стандартов<br>Владеть: навыками обслуживания потребителей в соответствии с требованиями стандартов |

## 3. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | | |
|---|---|---|---|
| | ***Очная*** | ***Очно-заочная*** | ***Заочная*** |
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | 4/144 | | |
| **Контактная работа**: | | | |
| Занятия лекционного типа | 14 | | |
| Занятия семинарского типа | 14 | | |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / экзамен* | | | |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 78 | | |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | | | |

* - нужное выделить жирным курсивом

Примечания:

1. зачет и зачет с оценкой по очной форме обучения проводится в рамках занятий

семинарского типа. В учебном плане часы не выделены.

2.

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

4.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1. Очная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | Самостоятельная работа |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинары* | *Лабораторные раб.* | *Иные занятия* | |
| 1. | Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в сфере спортивно-оздоровительного сервиса /Лек/ | 2 | | | | | | |
| 2. | Специфика спортивно-оздоровительных мероприятий /Пр/ | | | 2 | | | | |
| 3. | Закон о защите прав потребителей./СР/ | | | | | | | 20 |
| 4. | Основные концепции становления фитнес услуг в России/Лек/ | 2 | | | | | | |
| 5. | Классификация фитнес-услуг /Пр/ | | | 2 | | | | |
| 6. | Основные цели и задачи работы специалиста в сфере спортивно-оздоровительного сервиса/Лек/ | 2 | | | | | | |
| 7. | Основные цели и задачи работы специалиста в сфере спортивно-оздоровительного сервисаПр/ | | 2 | | | | | |
| 8. | Стандартизация и сертификация как основа системы обеспечения качества услуг./СР/ | | | | | | | 20 |
| 9. | Требования к составу помещений, техническому оборудованию и оснащению помещений фитнес-центров/Лек/ | 2 | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11. | Основные требования к составу помещений, техническому оборудованию и оснащению помещений фитнес-центровПр/ | | 2 | | | | | |
| 12. | Технические требования к оснащению фитнес-объектов/Ср/ | | | | | | | 18 |
| 13. | Организация услуг Wellness и SPA-центров/Лек | 2 | | | | | | |
| 14. | Специфика организация услуг SPA-центра/Пр/ | | 2 | | | | | |
| 15. | Организация спортивно-оздоровительных услуг в санаторно-курортном комплексе/Лек/ | 2 | | | | | | |
| 17. | Спортивно-оздоровительных услуги в санаторно-курортном комплексе./Пр/ | | 2 | | | | | |
| 18. | Документационное обеспечение фитнес-центров/СР/ | | | | | | | 30 |
| 19. | Организация фитнес-услуг в гостиничных предприятиях/Лек/ | 2 | | | | | | |
| 20. | Фитнес-услуги в гостиницах/Пр/ | | 2 | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | Итого | 14 | 14 | | | | | 78 |

## 5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестацияобучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

**Вопросы к 1 аттестации по дисциплине**
**«Технологии организации фитнес-услуг»**

1. Предмет теории спортивно-оздоровительного сервиса.
2. Аспекты теории спортивно-оздоровительного сервиса
3. Спрос и предложение в сфере спортивно-оздоровительных услуг.
4. Роль организатора спортивно-оздоровительного сервиса
5. Фитнес-клуб как организационная форма предоставления спортивно-оздоровительных услуг.
6. Три класса фитнес-клубов.

7. Организационные особенности фитнес-клубов разных классов.
8. Членство в клубе, категории посетителей.
9. Врачебный контроль как основа безопасности фитнес-услуг.
10. Фитнес-индустрия как бизнес специальных технологий.
11. Проблемы медицинского обеспечения фитнеса и их решение в современных условиях.
12. Классификация предприятий спортивно-оздоровительного сервиса.
13. Элементы организации спортивно-оздоровительного сервиса.
14. Репутация, имидж предприятия, организации спортивно- оздоровительного сервиса.

**Вопросы ко 2 аттестации по дисциплине**
**«Технологии организации фитнес-услуг»**

1. Фитнес-клуб как организационная форма предоставления спортивно-оздоровительных услуг
2. Структура фитнес-тренировки.
3. Развитие сферы фитнеса в России.
4. Веллнес-технологии как новое предложение в системе спортивно-оздоровительного сервиса
5. Аквааэробика.
6. Аквашейпинг.
7. Гидропрофилактика.
8. Дополнительный инвентарь и оборудование.
9. Водные программы Аква-центра.
10. фитнес-центр с залом групповых программ, тренажерный центр, легкоатлетический манеж:
11. Варианты спортивно-оздоровительных услуг.
12. Основные требования к составу помещений, техническому оборудованию и оснащению помещений фитнес-центров
13. Специфика организация услуг Wellness и SPA-центров
14. Фитнес-услуги в гостиницах

### 5.2 Промежуточная аттестация 6 семестр – зачет

**Вопросы к зачету**

1. ГОСТ Р 57116-2016 Фитнес-услуги. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ФИТНЕС-ОБЪЕКТАМ
2. СП 31-112-2004 "Физкультурно-спортивные залы".
3. Динамика основных показателей международной индустрии фитнеса на примере фитнес клубов (в России и мире).
4. Определение терминов: фитнес, фитнес клуб, индустрия фитнеса.
5. Виды фитнес-объектов
6. Требования к составу различных зон и помещений фитнес-объекта
7. Основные компоненты индустрии фитнеса.
8. Современное представление о структуре фитнес клуба.

9. Определение ключевых терминов и понятий индустрии фитнеса.
10. Роль фитнес клубов в развитии государственных спортивно-оздоровительных объектов.
11. Современное состояние индустрии фитнеса в России и мире.
12. Динамика развития фитнес клубов за последние годы.
13. Динамика развития и трансформация основных операторов фитнес клубов в России.
14. Примеры классификации фитнес клубов
15. Тенденции развития фитнес клубов
16. Основные этапы менеджмента фитнес клубов и их последовательность.
17. Контроль качества услуг, оказываемых фитнес-объектами
18. Наиболее значимые факторы внешней и внутренней среды клуба с точки зрения принятия решения об открытии фитнес клуба.
19. Ключевые показатели работы клуба (на примере отдельного этапа), способы их достижения и характерные ошибки.
20. Обоснование выбора оборудования для оснащения клуба в зависимости от ценового сегмента и концепции клуба.
21. Обоснование управленческой структуры клуба в зависимости от концепции клуба.
22. Отражении тенденций развития в структуре современного фитнес клуба.
23. Обоснование выбора критериев эффективности работы фитнес клуба.
24. Основные экономические модели функционирования фитнес клубов и характерные для них системы менеджмента.
25. Механизмы и форма взаимодействия фитнес клубов и отдельных государственных спортивно-оздоровительных организаций.
26. Основные законодательные акты, регламентирующие деятельность физической культуры и спорта и их эффективность.
27. Отражение вопросов физкультурно-спортивной деятельности в законодательных актах различных стран.
28. Правовые отношения в сфере физической культуры, спорта, туризма и предпринимательства.
29. Организация государственного управления в сфере спорта.
30. Правовое регулирование в сфере спорта.
31. Ключевые показатели работы и их целевые ориентиры в зависимости от ценового сегмента клуба.
32. Система управленческого учета в фитнес клубе.
33. Общие правила участия в физкультурных и спортивно-оздоровительных мероприятиях
34. Групповые занятия в фитнес-объекте
35. Требования безопасности для посетителей фитнес-объекта
36. Факторы, оказывающие основное влияние на развитие фитнес клубов в России.
37. Механизмы и формы взаимодействия фитнес клубов и государства в различных странах.
38. Правонарушения в процессе учебно-тренировочной деятельности (между тренером, менеджером и профессиональным спортсменом и пути их нейтрализации).
39. Правонарушения в процессе физкультурно-спортивной деятельности
40. Классификация средств и форм физкультурно-оздоровительных услуг
41. Методы и способы повышения посещаемости физкультурнооздоровительных мероприятий.
42. Адаптивные физкультурно-оздоровительные мероприятия.

43. Ценообразование на физкультурно-оздоровительные товары и услуги
44. Роль фитнес клубов в развитии студенческого спорта.
45. Клубные мероприятия для посетителей фитнес-объекта
46. Роль фитнес клубов в развитии государственных спортивно-оздоровительных объектов.
47. Требования пожарной службы фитнес-объекта
48. Требования к помещениям фитнес-объекта
49. Правила посещения фитнес-объекта
50. Этикет в фитнес-объекте

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Реферат**

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный

в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

− монографии, учебники, справочники и т.п.;

− научные статьи, материалы из периодической печати;

− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26 февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где***

***вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008

«Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания*:

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**6.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

**6.1. Рекомендуемая литература:**


1. Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ (ред. от 01.05.2016) "О физической культуре и спорте в Российской Федерации".
2. Аронов Г. З. Функции управления качеством в сфере услуг физической культуры // Ученые записки университета им. ПФ Лесгафта. – 2012. – Т. 91.
3. Аронов, Г.З. Управление качеством в сфере услуг физической культуры: монография / Г.З. Аронов. – СПб.: Изд-во «Олимп-СПб», 2018. – С.41.
4. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 144 c. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57115.html
5. Холодов Ж. К., Кузнецов В. С. Теория и методика физического воспитания и спорта. - М., 2016.
6. Юдин Б. Г. Здоровье: факт, норма и ценность.//Мир психологии. - 2019.-№ 1 (21).-с. 54-68.
7. Матвеев, В. Фитнес-зал в гостинице / В. Матвеев // Гостиничное дело. – 2017. – С. 12–19.
8. Москалев, В. Приоритеты для СПА-услуг в отеле / В. Москалев // Гостиничное дело. – 2014. – С.20–27. 7.
9. Мышьякова, Н. М. Гостиничное дело: учебное пособие / Н. М. Мышьякова, С. Г. Шкуропат. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет сервиса и экономики, 2016. – 314 с.
10. Основные тенденции мировой индустрии спа и велнес в 2014 году // Отель. – 2014. – №7. – С.38–49.


**6.2.Периодические издания**

1. Электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии www.ratanews.ru
2. Журнал «Праздник» http://www.prazdnikmedia.ru/

**7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

***8.*** **Состав программного обеспечения**

ОС Windows7 Professional Соглашение OPEN 93592430ZZE1605 Лицензия 63588548 (бессрочно);

MS Office Standard 2010 Russian Соглашение OPEN 93592432ZZE1605 Лицензия 63588550 (бессрочно);

Kaspersky Endpoint Security длябизнесаСтандартный, № лицензии 2304-000451-57227148.

## 9. Оборудование и технические средства обучения

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-45, 1-47, 1-48, 1-52, 1-50, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Организация фитнес-услуг услуг».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
# «Материаловедение в гостиничной индустрии»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальности) | Сервис |
| Код направления подготовки (специальности) | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии» |
| Квалификация выпускника | Бакалавр |
| Форма обучения | Очная, заочная |

Грозный, 2021

**Саидова Л.И.** Рабочая программа учебной дисциплины «Материаловедение в гостиничной индустрии». [Текст] / сост. старший преподаватель Л.И. Саидова – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени А.А. Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол № 1 от «01» сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169, с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© Л.И. Саидова, 2021
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени А. А. Кадырова», 2021

**Содержание**


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Цели и задачи освоения дисциплины | 4 |
| 2. | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 3. | Объем учебной дисциплины | 5 |
| 4. | Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий | 6 |
| 5. | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 9 |
| 6. | Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 18 |
| 7. | Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы | 19 |
| 8. | Материально-техническая база необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 20 |

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель** дисциплина – сформировать системные знания об особенностях производства современных и перспективных материалов, используемых в гостиничном хозяйстве, строении, свойствах и изменении этих свойств в процессе эксплуатации материалов, ассортименте материалов, используемых в индустрии гостеприимства и способах ухода за ними.

**Задачи** дисциплины «Материаловедение в гостиничном хозяйстве»:

– формирование знаний о месте и роли материаловедения в развитии гостиничного хозяйства;

– изучение нормативных основ выбора материалов для использования их в гостиничном хозяйстве;

– изучение базовых аспектов установления требований к материалам, используемым в гостиничной деятельности;

– изучение структуры и классификации текстильных материалов, символику способов ухода за изделиями, используемыми в гостиничном хозяйстве;

– изучение специфику использования нормативно-технической и справочной литературы в области материаловедения материалов, используемых в гостиничном хозяйстве;

– знать основные механизмы анализа и определения состава, структуры и свойств текстильных материалов.

Результатом изучения дисциплины является формирование теоретических и практических знаний, необходимых для работы в сфере организации нормативно-технологической документации, регламентирующую гостиничную деятельность.

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

В процессе освоения дисциплины «Материаловедение в гостиничном хозяйстве» формируется следующая компетенция:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Производственно-технологическая | - | ПК-7 |

### 2.1 Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Код и наименование индикатора | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| | **компетенции** | |
| ПК-7: готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий | | *Знать:*<br>- виды материалов, используемых в гостиничном хозяйстве;<br>- происхождение материалов, используемых в гостиничном хозяйстве;<br>- свойства материалов, используемых в гостиничном хозяйстве;<br>- номенклатуру основные свойств материалов, используемых в гостиничной деятельности. |
| | | *Уметь:*<br>- классифицировать материалы, используемых в гостиничном хозяйстве;<br>- определять основные потребительские свойства материалов;<br>- определять основные потребительские свойства материалов;<br>- пользоваться нормативно-техническую документацией для определения качества материалов. |
| | | *Владеть:*<br>- терминологией потребительских свойств материалов;<br>- способами определения потребительских свойств материалов;<br>- оценкой потребительских свойств материалов;<br>- установлением требований к материалам, используемым в гостиничной деятельности. |

## 3. Объем учебной дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы | 11/396 | 9/324 |
| Контактная работа: | 52 | 18 |
| Занятия лекционного типа | 16 | 8 |
| Занятия семинарского типа | 34 | 8 |

| | | |
|---|---|---|
| Консультации | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: зачет / экзамен с оценкой / экзамен | 36 | 9 |
| Самостоятельная работа (СРС) | 308 | 297 |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | – | – |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1 Очная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| 1. | Введение. Основные термины и определения дисциплины. | 2 | | 4 | | | | 38 |
| 2. | Механические и физические свойства текстильных материалов | 2 | | 4 | | | | 40 |
| 3. | Текстильные волокна: их классификация и основные свойства | 2 | | 4 | | | | 38 |
| 4. | Проницаемость материалов. Воздухо-, паро-, водо-, пылепроницаемость | 2 | | 4 | | | | 38 |
| 5. | Износ текстильных и других материалов, используемых в гостиничном хозяйстве. Пиллинг. | 2 | | 6 | | | | 40 |
| 6. | Уход за текстильными изделиями | 2 | | 4 | | | | 38 |
| 7. | Ассортимент тканей | 2 | | 4 | | | | 38 |
| 8. | Ассортимент костюмных, блузочно-сорочечных тканей | 2 | | 4 | | | | 38 |

4.1.2 Заочная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| 1. | Введение. Основные термины и определения дисциплины. | 2 | | | | | | 36 |
| 2. | Механические и физические свойства текстильных материалов | | | 2 | | | | 37 |
| 3. | Текстильные волокна: их классификация и основные свойства | | | 2 | | | | 38 |
| 4. | Проницаемость материалов. Воздухо-, паро-, водо-, пылепроницаемость | 2 | | | | | | 38 |
| 5. | Износ текстильных и других материалов, используемых в гостиничном хозяйстве. Пиллинг. | 2 | | | | | | 38 |
| 6. | Уход за текстильными изделиями | | | 2 | | | | 36 |
| 7. | Ассортимент тканей | 2 | | | | | | 36 |
| 8. | Ассортимент костюмных, блузочно-сорочечных тканей | | | 2 | | | | 38 |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

### 4.2.1 Содержание лекционного курса

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| 1 | Введение. Основные термины и определения дисциплины. | Основные виды волокон, составляющих волокнистые материалы и их классификация. Общая характеристика классификационных групп материалов. Текстильные волокна - натуральные и химические, их строение, |

| | | |
|---|---|---|
| | | получение и свойства. Полимерные вещества, образующие текстильные волокна, пленки. |
| 2 | Механические и физические свойства текстильных материалов | Механические, физические свойства текстильных материалов. Ассортимент текстильных материалов и их роль в ресторанном хозяйстве. Основные виды и способы воздействия внешней среды на материалы, применяемые в производстве изделий легкой промышленности и при их эксплуатации. Общая классификация свойств материалов. |
| 3 | Текстильные волокна: их классификация и основные свойства | Основные характеристики свойств волокон и нитей. Строение и свойства натуральных волокон. Полуцикловые характеристики при одноосном растяжении материалов и раздирании материалов. Многоцикловые характеристики, получаемые при многократном растяжении материалов. |
| 4 | Проницаемость материалов. Воздухо-, паро-, водо-, пылепроницаемость | Проницаемость радиоактивных, ультрафиолетовых, инфракрасных лучей через материалы. Оптические свойства. Теплостойкость, термостойкость, огнестойкость, акустические, электрические свойства материалов. |
| 5 | Износ текстильных и других материалов, используемых в гостиничном хозяйстве. Пиллинг. | Износ и износостойкость материалов. Основные критерии износа, причины и факторы износа материалов. Пиллинг, причины его появления, меры предотвращения. |
| 6 | Уход за текстильными изделиями | Механические факторы износа. Механизм истирания материалов, стадии изнашивания. Фрикционные свойства материалов. Физико-химические и биологические факторы износа и разрушения материалов. |
| 7 | Ассортимент тканей | Ассортимент текстильных материалов, натуральных кож и меха, фурнитуры и отделочных материалов, используемых в гостиничном хозяйстве. Определение устойчивости окраски материалов, используемых в гостиничном хозяйстве. |
| 8 | Ассортимент костюмных, блузочно-сорочечных тканей | Ассортимент постельного и столового белья. Ассортимент портьерных, гардинно-тюлевых тканей. Ассортимент чехольных материалов. Ассортимент мебельно-декоративных тканей. Ассортимент террасных материалов. Ассортимент материалов для напольных покрытий. Способы ухода за материалы, используемые в гостиничном хозяйстве. |

## 4.2.2 Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание практического занятия |
|---|---|---|
| 1 | Материаловедение в индустрии гостеприимства: цели и задачи курса | Основные понятия о материалах и их свойствах. Цели и задачи материаловедения. |
| 2 | Общие сведения о строении и получении текстильных материалов | Общие сведения о текстильных волокнах. |
| 3 | Текстильные волокна: их классификация и основные свойства | Основные характеристики свойств волокон и нитей. Строение и свойства натуральных волокон. |
| 4 | Ассортимент тканей | Ассортимент материалов, используемых в гостиничном хозяйстве. |
| 5 | Уход за текстильными изделиями | Уход за текстильными изделиями. Основные символы. Уход за хлопчатобумажными тканями. |
| 6 | Материалы для напольных покрытий | Современные материалы для напольных покрытий. Виды напольных покрытий: ламинат, ковролин, плитка. |
| 7 | Средства для ухода и стирки | Способы ухода за материалами, используемыми в гостиничном хозяйстве. Средства для уборки номеров. |
| 8 | Звукоизоляционные,гидроизоляционные и теплоизоляционные материалы | Изоляционные материалы и их виды (звукоизоляция, гидроизоляция и теплоизоляция). |

## 5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации, обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые темы | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Введение. Основные термины и определения дисциплины. | Устный опрос, тест информационный доклад, реферат |
| 2. | Механические и физические свойства текстильных материалов | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 3. | Текстильные волокна: их классификация и основные свойства | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 4. | Проницаемость материалов. Воздухо-, паро-, водо-, пылепроницаемость | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 5. | Износ текстильных и других | Устный опрос, тест, информационный |

| | | |
|---|---|---|
| | материалов, используемых в гостиничном хозяйстве. Пиллинг. | доклад, реферат |
| 6. | Уход за текстильными изделиями | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 7. | Ассортимент тканей | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |
| 8. | Ассортимент костюмных, блузочно-сорочечных тканей | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

Рубежная аттестация №1 по дисциплине «Материаловедение в гостиничном хозяйстве» проходит в форме собеседования по следующим вопросам:
Контрольные вопросы:

1. Почему при проведении испытаний текстильных материалов необходимо соблюдать нормальные условия?
2. Что такое нормальные климатические условия?
3. Свойства хлопковых волокон.
4. Свойства льняных волокон.
5. Свойства шелковых натуральных волокон.
6. Свойства шерстяных волокон.
7. Какие волокна относятся к синтетическим? Их свойства.
8. Какие волокна относятся к искусственным? Их свойства.
9. Что определяет линейная плотность? Единица измерения линейной плотности.
10. Назвать направления скученности нитей. Обозначения скрученности.
11. Чем характеризуется скрученность нитей?
12. Что такое плотность ткани?
13. Что такое поверхностная плотность ткани? Формула определения.
14. Что такое толщина текстильного материала?

Рубежная аттестация №2 по дисциплине «Материаловедение в гостиничном хозяйстве» проходит в форме собеседования по следующим вопросам:
Контрольные вопросы:

Требования, предъявляемые к материалам для одежды обслуживающего персонала.
Требования, предъявляемые к текстильным материалам для напольных покрытий.
Требования, предъявляемые к текстильным материалам для банных принадлежностей.
Что такое пылепроницаемость и пылеёмкость материалов?Что такое усадка материалов?

Как оценивается устойчивость окраски материалов? Группы устойчивости окраски. Факторы износа материалов.
Что такое пиллеобразование материалов?
Требования, предъявляемые к постельному белью.
Требования, предъявляемые к столовому белью.
Требования, предъявляемые к занавесям и портьерам.
Требования, предъявляемые к материалам для обивки мебели

**Вопросы к экзамену:**

1. Строение и свойства текстильных волокон и нитей.
2. Классификация текстильных волокон.
3. Основные свойства натуральных волокон.
4. Химические волокна: виды и основные свойства.
5. Ассортимент шерстяных тканей.
6. Ассортимент шёлковых тканей.
7. Ассортимент хлопчатобумажных и льняных тканей.
8. Ассортимент трикотажных полотен.
9. Нетканые полотна: способ получения, состав и назначение.
10. Маркировка швейных изделий: информационный состав маркировки.
11. Уход за текстильными изделиями: основные символы.
12. Правила ухода за изделиями из полотен, содержащих различные волокна.
13. Материалы для напольных покрытий: линолеумное покрытие.
14. Материалы для напольных покрытий: керамическая плитка.
15. Материалы для напольных покрытий: ламинат.
16. Материалы для напольных покрытий: паркет.
17. Материалы для напольных покрытий: пробка.
18. Ковролин: виды и способы производства.
19. Звукоизоляционные материалы: их виды.
20. Гидроизоляционные материалы: виды и способы использования.
21. Герметики: назначение и виды.
22. Теплоизоляционные материалы: виды утеплителей.
23. Декоративно-облицовочные материалы: обои, их виды.
24. Декоративно-облицовочные материалы: мультиколорные краски.
25. Декоративно-облицовочные материалы: декоративные стеновые панели.
26. Средства для уборки номеров.
27. Средства по уходу за напольными покрытиями.
28. Средства по уходу за каменным полом.
29. Средства по очистке вентиляционных систем.
30. Сплит-системы и уход за ними.
31. Санитарно-гигиенические средства и их применение.
32. Оформление интерьеров: шторы, их виды.
33. Оформление интерьеров: жалюзи, их виды.
34. Рольставни: назначение и виды.
35. Классификация механических свойств материалов.

37. Полуцикловые механические характеристики.
38. Полуцикловые разрывные характеристики.
39. Единицы измерения разрывной и относительной разрывной нагрузок.
40. Метод определения разрывной нагрузки.
41. Методы вырезания проб при определении полуцикловой разрывной нагрузки.
42. Абсолютное и относительное удлинение. Единицы измерения.
43. Работа разрыва материалов. Единица измерения.
44. Факторы износа материалов.
45. Требования, предъявляемые к постельному белью.
46. Требования, предъявляемые к столовому белью.
47. Требования, предъявляемые к занавесям и портьерам.
48. Требования, предъявляемые к материалам для обивки мебели.
50. Требования, предъявляемые к текстильным материалам для напольных покрытий.
51. Требования, предъявляемые к текстильным материалам для банных принадлежностей.
52. Требования, предъявляемые к материалам для одежды обслуживающего персонала.
53. Технологии оценивания устойчивости окраски материалов.
54. Группы устойчивости окраски.
55. Пиллеобразование текстильных материалов.
56. Текстильные нити и швейные нитки, их строение и свойства.
57. Ткани, трикотажные и нетканые полотна.
58. Способы ухода за материалы, используемым в гостиничном хозяйстве.
59. Основные критерии износа, причины и факторы износа материалов.
60. Физико-химические и биологические факторы износа и разрушения материалов.

**Примерные темы рефератов:**

1. Основные виды волокон, составляющих волокнистые материалы и их классификация.
2. Общая характеристика классификационных групп материалов.
3. Текстильные волокна - натуральные и химические, их строение, получение и свойства.
4. Полимерные вещества, образующие текстильные волокна, пленки.
5. Механические, физические свойства текстильных материалов.
6. Ассортимент текстильных материалов и их роль в ресторанном хозяйстве.
7. Основные виды и способы воздействия внешней среды на материалы, применяемые в производстве изделий легкой промышленности и при их эксплуатации.
8. Общая классификация свойств материалов.
9. Основные характеристики свойств волокон и нитей.
10. Строение и свойства натуральных волокон.

11. Полуцикловые характеристики при одноосном растяжении материалов и раздирании материалов.
12. Многоцикловые характеристики, получаемые при многократном растяжении материалов.
13. Проницаемость радиоактивных, ультрафиолетовых, инфракрасных лучей через материалы.
14. Оптические свойства. Теплостойкость, термостойкость, огнестойкость, акустические, электрические свойства материалов.
15. Износ и износостойкость материалов.
16. Основные критерии износа, причины и факторы износа материалов.
17. Пиллинг, причины его появления, меры предотвращения.
18. Механические факторы износа.
19. Механизм истирания материалов, стадии изнашивания.
20. Фрикционные свойства материалов.
21. Физико-химические и биологические факторы износа и разрушения материалов.
22. Ассортимент текстильных материалов, натуральных кож и меха, фурнитуры и отделочных материалов, используемых в гостиничном хозяйстве.
23. Определение устойчивости окраски материалов, используемых в гостиничном хозяйстве.
24. Ассортимент постельного и столового белья.
25. Ассортимент портьерных, гардинно-тюлевых тканей.
26. Ассортимент чехольных материалов.
27. Ассортимент мебельно-декоративных тканей.
28. Ассортимент террасных материалов.
29. Ассортимент материалов для напольных покрытий.
30. Способы ухода за материалы, используемые в гостиничном хозяйстве.

### *5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности*

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом

раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Реферат**

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

− монографии, учебники, справочники и т.п.;

− научные статьи, материалы из периодической печати;

− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26

февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания*:

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе Power Point. Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

*Критерии оценивания* - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний, обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## 6. Перечень учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины

1. Мельников А.Г. Материаловедение: учебное пособие для СПО / Мельников А.Г., Хворова И.А., Чинков Е.П. — Саратов: Профобразование, 2021. — 223 c. — ISBN 978-5-4488-0919-4. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99930.html. Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Материаловедение в производстве изделий легкой промышленности (швейное производство): учебное пособие / А.В. Куличенко [и др.]. — Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2017. — 124 c. — ISBN 978-5-7937-1504-1. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102927.html (дата обращения: 25.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Москалюк О.А. Архитектурно-дизайнерское материаловедение. Современные отделочные материалы, их свойства и тенденции использования в промышленности. Практические задания: учебное пособие / Москалюк О.А., Шибанова А.В. — Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 103 c. — ISBN 978-5-7937-1748-9. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102607.html. Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Халдина Е.Ф. Дизайн интерьер: учебное пособие для СПО / Халдина Е.Ф., Зудерман М.Р. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 93 c. — ISBN 978-5-4497-1351-3. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/110545.html. Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Тихонова В.П. Материаловедение изделий легкой промышленности: учебное пособие / Тихонова В.П., Рахматуллина Г.Р., Низамова Д.К. — Казань:

Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018. — 132 с. — ISBN 978-5-7882-2612-5. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/100674.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6. Материаловедение в производстве изделий легкой промышленности (швейное производство): учебное пособие / А.В. Куличенко [и др.]. — Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2017. — 124 с. — ISBN 978-5-7937-1504-1. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102927.html. Режим доступа: для авторизир. пользователей.

***Периодические издания:***

– проф. газета - «Туризм»

– проф. Журналы:

– «Туризм: практика, проблемы, перспективы»;

– «Туризм и отдых»;

## 7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Официальный сайт компании «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks (http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

**Состав программного обеспечения**

ОС Windows7 Professional Соглашение OPEN 93592430ZZE1605 Лицензия 63588548 (бессрочно);

MS Office Standard 2010 Russian Соглашение OPEN 93592432ZZE1605 Лицензия 63588550 (бессрочно);

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный, № лицензии 2304-000451-57227148.

## 8. Оборудование и технические средства обучения

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-04, 1-06, 1-09, 1-11, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Материаловедение в гостиничной индустрии».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Организация обслуживания детского оздоровительного отдыха»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальности) | Сервис |
| Код направления подготовки (специальности) | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

Грозный

2021

1. **Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| **Группа компетенций** | **Категория компетенций** | **Код** |
|---|---|---|
| Профессиональные | ПКО-1.Способен к разработке и формированию туристского продукта | ПКО-1.1Определяет круг задач, необходимые ресурсы по проектированию туристского продукта |

2. **Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКО-1.Способен к разработке и формированию туристского продукта | ПКО-1.1Определяет круг задач, необходимые ресурсы по проектированию туристского продукта | Знать:<br>–нормативно-правовую базу организации детско-юношеского туризма;<br>– основы организации работы при обслуживании детского оздоровительного отдыха;<br>– основы профессионального развития и совершенствования обслуживания детского оздоровительного отдыха;<br>– основы обеспечения безопасности отдыха детей. |
| | | Уметь:<br>– определять ресурсы для проектирования туристского продукта разных классификационных групп;<br>–составлять программу обслуживания в детских оздоровительных учреждениях;<br>–применять современные средства информационных систем для разработки и предоставлению услуг для детей<br>–составлять технологическую документацию учреждения детского оздоровительного отдыха. |
| | | Владеть:<br>–стандартами обслуживания детского оздоровительного отдыха<br>–навыками исследования требований потребителей к службе приема и размещения в сфере детского оздоровительного отдыха<br>–навыками работы с различными информационными источниками. |

| | | |
|---|---|---|
| | | |

## 3. Объем дисциплины

| *Виды учебной работы* | *Формы обучения* | | |
|---|---|---|---|
| | ***Очная*** | ***Очно-заочная*** | ***Заочная*** |
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | 4/144 | | |
| **Контактная работа**: | | | |
| Занятия лекционного типа | 30 | | |
| Занятия семинарского типа | 14 | | |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / экзамен* | | | |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 86 | | |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | | | |

* - нужное выделить жирным курсивом

Примечания:

1. зачет и зачет с оценкой по очной форме обучения проводится в рамках занятий семинарского типа. В учебном плане часы не выделены.
2.

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

4.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1. Очная форма обучения

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеаудиторная работа СР |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **1** | **Организация детского туризма: теоретические основы** | | | | | |
| 1.1 | Детско-юношеский туризм: понятия, | 2 | 2 | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | структура, особенности (лекция) | | | | | |
| 1.2 | Отечественный опыт развития детского оздоровительного отдыха(лекция) | 2 | 2 | | | |
| 1.3 | Детский отдых в системе лечебно-оздоровительного туризма<br><br>(практическое занятие) | 2 | | 2 | | |
| 1.4 | Молодежный туризм. Основные виды (самостоятельная работа) | 8 | | | | 8 |
| 1.5 | Нормативно-правовая база детского оздоровительного отдыха (лекция) | 4 | 4 | | | |
| 1.6 | Ресурсы и инфраструктура детского оздоровительного отдыха (лекция) | 2 | 2 | | | |
| 1.7 | Контент-анализ нормативных документов, регламентирующих организацию детско-юношеского туризма в Российской Федерации (самостоятельная работа) | | | | | 12 |
| 1.8 | Воспитательное значение детско-юношеского туризма(Л) | 2 | 2 | | | |
| 2 | **Основы организации детско-юношеского и молодежного туризма** | | | | | |
| 2.1 | Спортивно-оздоровительный туризм для молодежи (Л) | 2 | 2 | | | |
| 2.2 | Нормативно-правовая база детского оздоровительного отдыха (практическое занятие) | 2 | | 2 | | |
| 2.3 | Требования к планировке детского оздоровительного учреждения. (самостоятельная работа) | 14 | | | | 14 |
| 2.4 | Организация детско-юношеского экологического туризма (лекция) | 2 | 2 | | | |
| 2.5 | Организация оздоровления в детских учреждениях (лекция) | 2 | 2 | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.6 | Перспективы развития туризма детско-юношеского туризма (практическое занятие) | 2 | | 2 | | |
| 2.7 | Режим отдыха в детских оздоровительных учреждениях(лекция) | 2 | 2 | | | |
| 3 | **Специфика инфраструктуры и требования санитарно-эпидемиологического контроля детского оздоровительного отдыха** | | | | | |
| 3.1 | Инфраструктура детского оздоровительного отдыха(практическое занятие) | 2 | | 2 | | |
| 3.2 | Санитарно-гигиенические требования к помещениям средств размещения, предназначенных для детей (самостоятельная работа) | 22 | | | | 22 |
| 3.3 | Организация обслуживания различных категорий детей (лекция) | 2 | 2 | | | |
| 3.4 | Организация досуговой деятельности детей(практическое занятие) | 2 | | 2 | | |
| 3.5 | Разработка анимационных программ (самостоятельная работа) | 16 | | | | 10 |
| 3.6 | Активные виды отдыха в детских оздоровительных учреждениях(лекция) | 2 | 2 | | | |
| 3.7 | Разработка анимационный программы в детских оздоровительных учреждениях(практическое занятие) | 2 | | 2 | | |
| 3.8 | Организация питания детей(лекция) | 2 | 2 | | | |
| 3.9 | Обеспечение безопасности отдыха детей | 4 | 4 | | | |
| 3.10 | Система питания и безопасности отдыха детей(практическое занятие) | 2 | | 2 | | |
| | | | | | | |
| | **Итого** | **144** | **30** | **14** | | |

4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

4.2.2. Содержание практических занятий

| № | Наименование раздела | Содержание раздела |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Детский отдых в системе лечебно-оздоровительного туризма | Теоретические основы организации детского оздоровительного отдыха. Детские оздоровительный отдых: понятия, структура, особенности. |
| 2. | Нормативно-правовая база детского оздоровительного отдыха | Основные нормативно-правовые акты по организации детского отдыха. Основные санитарно-эпидемиологические требования, предъявляемые к детским лагерям. Действующее законодательство обязывает летнее оздоровительное учреждение соблюдать требования:<br>• Федеральный закон от 28 декабря 2016 г. N 465-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части совершенствования государственного регулирования организации отдыха и оздоровления детей",<br>• ФЗ от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»,<br>• СанПиН , утверждёнными Постановлениями Главного санитарного врача РФ<br>• Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 52887-2007 "Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления" |
| 3. | Перспективы развития туризма детско-юношеского туризма | Воспитательные задачи детско-юношеского туризма. Туристско-краеведческая деятельность |
| 4. | Инфраструктура детского оздоровительного отдыха | Классификация средств размещения, предназначенных для детского оздоровительного отдыха. Особенности организации средств размещения, предназначенных для детского оздоровительного отдыха. Современная структура детского санаторно-курортного и оздоровительного комплекса |
| 5. | Организация обслуживания | Модель социально-педагогической |

| | | |
|---|---|---|
| | различных категорий детей | реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья средствами детского оздоровительного лагеря интегративного вида. Реализация межведомственного подхода к социально-педагогической реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья |
| 6. | Разработка анимационный программы в детских оздоровительных учреждениях | Особенности разработки программ обслуживания детей. Требования к планировке детского оздоровительного учреждения |
| 7. | Обеспечение питания и безопасности отдыха детей | Основные санитарно-эпидемиологические требования, предъявляемые к детским лагерям. Основные требования по обеспечению функционирования загородных стационарных оздоровительных лагерей. Санитарно-гигиенические требования к помещениям средств размещения, предназначенных для детей. Требования к территории детского оздоровительного учреждения. Обеспечение безопасности отдыха детей. |

**5. Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

**5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)**

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1 | Детский отдых в системе лечебно-оздоровительного туризма | Опрос |
| 2 | Нормативно-правовая база детского оздоровительного отдыха | Опрос |
| 3 | Перспективы развития туризма детско-юношеского туризма | Опрос |

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

Рубежная аттестация №1 по дисциплине «Технологии организации детско-юношеского и молодежного туризма» проходит в форме устного опроса по следующим вопросам:

1. Детский лечебный и оздоровительный отдых – предмет и основные понятия.
2. Детский отдых в системе лечебно-оздоровительного туризма.
3. Классификация средств размещения, предназначенных для детского оздоровительного отдыха.
4. История зарождения и развития детского оздоровительного отдыха за рубежом.
5. История зарождения и развития детского оздоровительного отдыха в России.
6. Специфика организации средств размещения, предназначенных для детского оздоровительного отдыха.
7. Структура детского санаторно-курортного комплекса.
8. Правовое регулирование в сфере детского санаторно-курортного лечения и отдыха.
9. Ресурсы и инфраструктура детского оздоровительного отдыха.
10. Организация размещения детей.
11. Режим отдыха в детских оздоровительных учреждениях.
12. Организация питания детей.
13. Организация оздоровления в детских учреждениях.
14. Организация анимационно-досуговой деятельности в детских оздоровительных учреждениях

Виды занятий и темы, выносимые на рубежную аттестацию №2.

Этапы формирования и оценивания компетенций

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1 | Инфраструктура детского оздоровительного отдыха | Опрос |
| 2 | Организация обслуживания различных категорий детей | Опрос |
| 3 | Разработка анимационный программы в детских оздоровительных учреждениях | Опрос |
| 4 | Обеспечение питания и безопасности отдыха детей | Опрос |

Рубежная текущая аттестация №2 по дисциплине «Технологии организации детско-юношеского и молодежного туризма» проходит в форме выполнения письменных работ на следующие темы:

1. Активные виды отдыха в детских оздоровительных учреждениях.
2. Виды обслуживания детского оздоровительного отдыха.
3. Организация обслуживания различных категорий детей.
4. Разработка программ обслуживания детей.
5. Требования к планировке детского оздоровительного учреждения.
6. Санитарно-гигиенические требования к помещениям средств размещения, предназначенных для детей.
7. Требования к территории детского оздоровительного учреждения.

8. Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения, предназначенных для отдыха детей.
9. Обеспечение безопасности отдыха детей.
10. Кадровый состав детского оздоровительного учреждения.
11. Квалификационные требования к персоналу детского оздоровительного учреждения
12. Разработка стандартов персонала в средстве размещения, предназначенного для детского отдыха.
13. Социально-экономическая эффективность детских оздоровительных учреждений

## Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины «Технология организации внутреннего туризма».

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме **экзамена.**

## Вопросы к экзамену в 6 семестре по дисциплине

«Технологии организации детско-юношеского и молодежного туризма»

1. Детский лечебный и оздоровительный отдых - предмет и основные понятия.
2.Детский отдых в системе лечебно-оздоровительного туризма.
3. Классификация средств размещения, предназначенных для детского оздоровительного отдыха.
4.История зарождения и развития детского оздоровительного отдыха за рубежом.
5.История зарождения и развития детского оздоровительного отдыха в России.
6.Современные тенденции развития детского оздоровительного отдыха.
7.Современные технологии в организации обслуживания детского оздоровительного отдыха.
8.Основные службы санаторно-курортного комплекса и их характеристика.
9.Особенности разработки структуры управления детским оздоровительным учреждением.
10.Разработка пакета внутриорганизационных документов в детском оздоровительном учреждении.
11.Технологический процесс обслуживания в детском оздоровительном учреждении.
12.Технология разработки детских оздоровительных программ.
13. Технологии продвижения детских оздоровительных программ.
14.Специфика организации средств размещения, предназначенных для детского оздоровительного отдыха.
15.Структура детского санаторно-курортного комплекса.
16.Правовое регулирование в сфере детского санаторно-курортного лечения и отдыха.
17.Ресурсы и инфраструктура детского оздоровительного отдыха.
18.Организация размещения детей.
19.Режим отдыха в детских оздоровительных учреждениях.
20.Организация питания детей.
21. Организация оздоровления в детских учреждениях.
22. Организация анимационно-досуговой деятельности в детских оздоровительных учреждениях.

23.Активные виды отдыха в детских оздоровительных учреждениях.
24.Виды обслуживания детского оздоровительного отдыха.
25.Организация обслуживания различных категорий детей.
26.Разработка программ обслуживания детей.
27.Требования к планировке детского оздоровительного учреждения.
28.Санитарно-гигиенические требования к помещениям средств размещения, предназначенных для детей.
29.Требования к территории детского оздоровительного учреждения.
30.Стандарты обслуживания: виды, структура, технологии разработки и внедрения.
31.Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения, предназначенных для отдыха детей.
32.Обеспечение безопасности отдыха детей.
33.Кадровый состав детского оздоровительного учреждения.
34.Квалификационные требования к персоналу детского оздоровительного учреждения.
35.Разработка стандартов персонала в средстве размещения, предназначенного для детского отдыха.
36.Социально-экономическая эффективность детских оздоровительных учреждений.
37.Сущность, составляющие и принципы детской курортной медицины.
38.Организация реабилитации детей в санаторно-курортных условиях.
39.Анимационно-досуговая деятельность в детских оздоровительных учреждениях.
40.Разработка программы детского санаторно-курортного обслуживания.
41.Обеспечение безопасности в детском оздоровительном учреждении.
42.Организация питания в детских оздоровительных учреждениях.

43.Особенности разработки программ обслуживания детей.

44.Требования к планировке детского оздоровительного учреждения
45.Основные санитарно-эпидемиологические требования, предъявляемые к детским лагерям.
46.Основные требования по обеспечению функционирования загородных стационарных оздоровительных лагерей.
47.Санитарно-гигиенические требования к помещениям средств размещения, предназначенных для детей.
48.Требования к территории детского оздоровительного учреждения.
49.Обеспечение безопасности отдыха детей.
50.Место и роль персонала в обслуживании детей.
51.Кадровый состав детского оздоровительного учреждения.
52.Требования к персоналу детского оздоровительного учреждения.
53Основные нормативно-правовые акты по организации детского отдыха.
54.Воспитательные задачи детско-юношеского туризма.
55.Туристско-краеведческая деятельность
56. Организация молодежного туризма.
57. Виды молодежного туризма.

58.Особенности организации средств размещения, предназначенных для детского оздоровительного отдыха.
59.Современная структура детского санаторно-курортного и оздоровительного комплекса
60.Особенности подготовки кадров для работы в детских оздоровительных учреждениях

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Реферат**

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

− монографии, учебники, справочники и т.п.;

− научные статьи, материалы из периодической печати;

− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26 февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы

исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008

«Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания*:

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

## 6.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины (модуля)

### 6.1. Рекомендуемая литература:


1. Бабкин А. В. Специальные виды туризма. Учебное пособие. – Р/нД: Изд-во «Феникс», 2016. – 252 с.
2. О. М. Исследование основных направлений детского туризма // Сервис plus. – 2013. – № 1. – С.62–67. URL: https://cyberleninka. ru/article/n/issledovanie-osnovnyh-napravleniy-detskogo-turizma. Дата обращения – 12.01.2020.
3. Иванов И. П. Педагогические труды академика И. П. Иванова. В 2 т. Т.1. / сост. И. Д. Аванесян, К. П. Захаров. – СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2013. – 304 с.
4. Исаева И. Ю. Досуговая педагогика: учебное пособие [Электронный ресурс] / И. Ю. Исаева. - М.: Флинта, 2010. - 200 с. - Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=131567
5. Константинов Ю.С. Детско-юношеский туризм, его миссия и педагогическая сущность // Детско-юношеский туризм и краеведение России: Научно-методический журнал. – 2014. – №3 (78). – С. 6–12. Константинов Ю.С., Детско-юношеский туризм. – М.: Советский спорт, 2018.
6. Константинов, Ю. С. Детско-юношеский туризм : учебное пособие для академического бакалавриата / Ю. С. Константинов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 401 с. — (Университеты

России). — ISBN 978-5-534-07182-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/438504 (дата обращения: 23.04.2022)
7. Организация детско-юношеского и молодежного туризма : учебное пособие / И. Е. Карасев, Е. В. Кулагина, О. В. Лукина, Б. К. Смагулов ; Минобрнауки России, Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2017. – 92 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493421 (дата обращения: 17.03.2022). – Библиогр.: с. 85-89. – ISBN 978-5-8149-2517-6. – Текст : электронный.
8. Верховых И.А. Историко-патриотическое воспитание учащихся средствами самодеятельного туризма. Автореферат диссертации ... кандидата педагогических наук. Санкт-Петербург, 2012.
9. Лыкова Т.Р. Патриотическое воспитание в процессе культурно-познавательного туризма. Культура и образование. 2014; 10.
10. Петрушков А.Н. Организационно-педагогические основы патриотического воспитания молодёжи средствами экологического туризма. Диссертация ... кандидата педагогических наук. Москва, 2019.

### *6.2 Периодические издания:*

**«**ДЕЛОВОЙ МИР. ТУРИЗМ И ОТДЫХ
– МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕЛОВОЙ ТУРИЗМ (BUSINESS TRAVEL)
– ОТЕЛЬ
– СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА.

## 7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Аналитический журнал «Турбизнес» http://www.tourbus.ru/
2. Российский союз туриндустрии: официальный сайт http://www.rostourunion.ru/
3. Электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии www.ratanews.ru
4. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. Официальный сайт. www.russiatourism.ru
5. World Tourism Organization UNWTO http://www2.unwto.org
6. Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/
7. Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/
8. Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/
9. Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

## *8.* Состав программного обеспечения

ОС Windows7 Professional Соглашение OPEN 93592430ZZE1605 Лицензия 63588548 (бессрочно);

MS Office Standard 2010 Russian Соглашение OPEN 93592432ZZE1605 Лицензия 63588550 (бессрочно);

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный, № лицензии 2304-000451-57227148.

## 9. Оборудование и технические средства обучения

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-4, 1-7, 1-8, 1-01, 1-11, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Технологии организации детско-юношеского и молодежного туризма».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

**Филологический факультет**

**Кафедра «Педагогика и психология»**

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
# "Психология делового общения"

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальности) | Сервис |
| Код направления подготовки (специальности) | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

Грозный, 2021

**1.Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Универсальные | Командная работа и лидерство | УК-3:Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде |

**2. Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| УК-3:Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1:Выстраивает социальный диалог с учетом основных закономерностей межличностного взаимодействия | ***Знать:***основы психологии личности;своеобразие психических процессов, свойств и состояний человека; коммуникативную, интерактивную, перцептивную стороны общения; методы психологического влияния в процессе общения. |
| | | ***Уметь:***правильно выражать свои мысли и чувства; пользоваться механизмами взаимопонимания в общении. |
| | | ***Владеть:***психологическими приемами определения типа личности собеседника и общения с ним; техниками влияния и противодействия. |
| | УК-3.2:Предвидит и умеет предупредить конфликты в процессе социального взаимодействия | ***Знать:*** основные стили общения, способы общения (вербальные и невербальные), законы общения; техники налаживания контакта; виды уровни и структуру конфликта. |
| | | ***Уметь:***слушать собеседника и подстраиваться под него; выявлять подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения |
| | | ***Владеть:*** методиками |

| | | |
|---|---|---|
| | | разрешения конфликтных ситуаций и различных споров;техниками поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа. |
| | УК-3.3: Владеет техниками установления межличностных и профессиональных контактов, реализовывает принципы работы в команде | ***Знать:***принципы делового общения и ведения деловых переговоров;правила ведения беседы, техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников, правила слушания |
| | | ***Уметь:***организовать эффективную работу персонала; вести деловую переписку и телефонные разговоры; |
| | | ***Владеть:***правилами и навыками делового общения с различными людьми; механизмами взаимопонимания в общении;способами оптимизации общения в коллективе. |

## 3. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | 3/108 | 3/108 |
| **Контактная работа:** | 32 | 12 |
| Занятия лекционного типа | 16 | 6 |
| Занятия семинарского типа | 16 | 6 |
| Консультации | | |
| Промежуточная аттестация: зачет / зачет с оценкой / ***зачет*** | | 4 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 76 | 92 |
| Из них на выполнение курсовой работы (курсового проекта) | – | – |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

4.1.1 Очная форма обучения

| Название темы | | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| 1 | Основные принципы и понятия дисциплины «Психология делового общения» | 2 | | | 2 | | | 10 |
| 2 | Основные характеристики общения | 2 | | | 2 | | | 8 |
| 3 | Деловое общение в индустрии туризма | 2 | | | 2 | | | 8 |
| 4 | Личность в общении | 2 | | | 2 | | | 10 |
| 5 | Психологические аспекты делового общения в турфирмах. Вербальное и невербальное общение | 2 | | | 2 | | | 10 |
| 6 | Споры и конфликтные ситуации в турфирмах | 2 | | | 2 | | | 10 |
| 7 | Основы делового этикета. Имидж делового человека | 2 | | | 2 | | | 10 |
| 8 | Деловое общение в туристическом бизнесе. Прохождение собеседования в турфирме | 2 | | | 2 | | | 10 |
| | Итого | 16 | | | 16 | | | 76 |

4.1.2 Заочная форма обучения

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| 1 | Основные принципы и понятия дисциплины «Психология делового общения», основные характеристики и роль делового общения в туризме | 2 | | | 2 | | | 22 |
| 2 | Личность в общении, психологические аспекты делового общения в турфирмах. Основы делового этикета. Имидж делового человека | 2 | | | 2 | | | 40 |
| 3 | Деловое общение в туристическом бизнесе. Споры и конфликтные ситуации в турфирмах. | 2 | | | 2 | | | 30 |
| | Итого | 6 | | | 6 | | | 92 |

**4.2Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам**

4.2.1 Содержание лекционного курса

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| 1 | Основные принципы и понятия дисциплины «Психология делового общения» | Важнейшие принципы психологии, категории «психология личности» и «психология общения», этические правила и нормы |

| | | |
|---|---|---|
| 2 | Основные характеристики общения | Функции общения, структура общения, стиль общения, виды общения, уровни и средства общения, стратегия общения, основные законы общения |
| 3 | Деловое общение в индустрии туризма | Общие положения, принципы делового общения, деловые переговоры, психологические приемы влияния на партнера, умение слушать, восприятие и понимание в процессе общения с клиентами турфирм |
| 4 | Личность в общении | Концепции личности, защитные механизмы личности, барьеры общения, правила раскрепощения, учет гендерных особенностей, типология личностей. |
| 5 | Психологические аспекты делового общения в турфирмах. Вербальное и невербальное общение | История ораторского искусства, как правильно подготовиться к выступлению, с чего начать, как удержать внимание аудитории, как правильно заканчивать выступление. Концепции Э. Кречмера и У. Шелдона, основы графологии, физиогномики, кинески, ораторское искусство, культура речи |
| 6 | Споры и конфликтные ситуации в турфирмах | Спор, его цели и подходы, принципы ведения спора, советы Д. Карнеги, понятие «конфликт», структура конфликта, типология конфликта, причины конфликтов, последствия конфликтов, управление конфликтами, конфликты на туристических предприятиях. |
| 7 | Основы делового этикета. Имидж делового человека | Основные понятия, внешний вид, правила приветствия, телефонный разговор, деловая переписка, имидж, толерантность. Имидж и решение проблемы имиджа. Модели поведения человека. Телесный имидж и внешний вид. Тактика общения. |

| | | |
|---|---|---|
| 8 | Деловое общение в туристическом бизнесе. Прохождение собеседования в турфирме<br>. | Типология клиентов турфирм, основы взаимоотношений между сотрудниками, сотрудниками и гостями, менеджерами и сотрудниками. Подготовка к собеседованию, основы поведения и культура речи при прохождении собеседования, нахождение общего языка с новыми коллегами по работе. |

4.2.2 Содержание практических занятий

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание практического занятия |
|---|---|---|
| 1 | Предмет психологии делового общения. | Предмет психологии делового общения, основные категории и задачи психологии и этики делового общения. Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических методов |
| 2 | Цели, функции, виды и уровни общения | Общение как сложный процесс взаимодействия между людьми. Виды и уровни общения. |
| 3 | Спецификаделового общения, Структуракоммуникативного акта, условияустановления контакта | Деловая коммуникация и деловое общение. Структура коммуникативного акта.Условия и принципы установления делового контакта. |
| 4 | Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения | Сущность индивидуально-психологических особенностей Учет индивидуально-психологических особенностей партнеров при конструировании эффективного общения |

| | | |
|---|---|---|
| 5 | Нормы и правила профессионального поведения и этикета | История этикета, возникновение норм и правил поведения. Особенности профессионального поведения и этикета.Основные заповеди делового этикета. |
| 6 | Источники, виды и способы разрешения конфликтов | Виды конфликтов. Межличностные конфликты Групповые конфликты. Конфликт и способы его разрешения |
| 7 | Закономерности формирования и развития команд | Изучение закономерностей формирования и развития команды.Овладение практическими методами управления командой и трансляции корпоративной культуры |
| 8 | Приемы командного воздействия | Приемы командного воздействия. Навыки эффективного влияния |

## *5.* Фонд оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по дисциплине

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

| № п/п | Контролируемые разделы | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|
| 1. | Психологические аспекты делового общения в турфирмах. Вербальное и невербальное общение | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, тест |
| 2. | Основные характеристики общения | Устный опрос, тест, информационный доклад |

| | | |
|---|---|---|
| 3. | Споры и конфликтные ситуации в турфирмах | Устный опрос, творческое задание в виде эссе, тест |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего к**о**нтроля

**Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации (зачета)**

**обучающихся по дисциплине (модулю)**

1. Предмет психологии делового общения.
2. Общение как возможность совместной деятельности.
3. Социально-психологическая общность как результат общения.
4. Функции общения.
5. Структура общения.
6. Механизмы познания другого человека в процессе общения.
7. Виды невербальных средств общения.
8. Визуальный контакт (взгляд).
9. Кинесические средства.
10. Мимика. Улыбка в деловом общении.
11. Поза, жесты: требования этикета.
12. Проксемические средства.
13. Дистанция между участниками коммуникации.
14. Позиции общающихся сторон за столом.
15. Влияние на партнера с помощью кинесических и проксемических средств.
16. Такесические средства: рукопожатия, похлопывания, поцелуи.
17. Просодические средства устной речи: дикция, интонация, темп, тембр, громкость.
18. Экстралингвистические средства.
19. Ольфакторные средства.
20. Национальные особенности невербальных средств.
21. Психологический тип делового партнера.
22. Личностные характеристики и общение.
23. Приоритетные каналы восприятия и тип модальности партнера.
24. Факторы успешного общения.
25. Понятие о деловом общении.
26. Виды делового общения.
27. Формы делового общения.
28. Беседа и ее структура.
29. Характеристика вопросов.

30. Замечания и ответы на них.
31. Правила хорошего тона.
32. Способы влияния на собеседника.
33. Самопрезентация.
34. Понятие о рабочей группе.
35. Методы принятия креативных групповых решений.
36. Коммуникативные сети.
37. Конструктивная критика.
38. Восприятие критики.
39. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
40. Выслушивание партнера как психологический прием.
41. Техника и тактика аргументирования.
42. Формирование переговорного процесса.
43. Культурные и национальные различия в деловых переговорах.
44. Понятие конфликта и конфликтной ситуации.
45. Конфликты в деловом общении.
46. Особенности конфликтных личностей.
47. Типология конфликтов.
48. Развитие конфликта.
49. Разрешение конфликтов.
50. Профилактика конфликтов.
51. Манипуляции в деловом общении.
52. Защита от манипуляций в деловом общении

**Примерные тестовые задания:**

**1. К видам компетентности не относят:**

1. менеджерскую
2. профессиональную
3. коммуникативную+
4. квалификационную

**2. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:**

1. общение+
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация

**3. Результат А/затраты А = результат Б/затраты Б > 1 – это формула:**

1. эффективного восприятия
2. эффективного делового общения+
3. эффекта производсвенной деятельности организации
4. нет правильного ответа

**4. Характеристика делового общения:**

1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
4. все ответы правильные +

**5. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:**

1. неформальное общение
2. деловое общение+
3. конфиденциальное общение
4. нет правильного ответа

**6. Величина степени информированности в организации ($С_и$) должна быть:**

1. $С_и$>1,0
2. $С_и$=1,0+
3. $С_и \leq 1,0$
4. $С_и \geq 1,0$

**7. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:**

1. восприятие
2. коммуникация+
3. взаимодействие
4. эмпатия

**8. Информация (с точки зрения теории информации) – это :**

1. целенаправленное знание
2. сведения, значимые для отправителя сообщения
3. сведения о системе, снижающие неопределённость её состояния+
4. любые сведения, передаваемые от отправителя к получателю

**9. Этапы процесса комуникации:**

1. канал+
2. декодирование
3. отправитель+
4. сообщение

**10. Обратная связь:**

1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу+
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
4 все ответы правильные

**11. Какой элемент коммуникационного процесса может присутствовать, а может отсутствовать?**

1. сообщение
2. обратная связь+
3. канал
4. отправитель

**12. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:**

1. без обратной связи+
2. с истинной обратной связью
3. с неистинной обратной связью
4. с истинной и неистинной обратной связью

**13. Самый эффективный процесс комуникации:**

1. с истинной обратной связью+
2. без обратной связи
3. с неистинной обратной связи
4. все ответы правильные

**14. Процесс приёма информации не включает этап:**

1. восприятия
2. ощущения
3. адаптации+
4. интерпретации

**15. К требованиям, предъявляемым к эффективному процессу коммуникации не относят:**

1. обоюдная заинтересованность отправителя и получателя информации в коммуникации
2. наличие истинной обратной связи
3. наличие дружеских отношений между субъектами коммуникации+
4. субъекты коммуникации должны общаться на одном «языке»

**16. К требованиям, предъявляемым к сообщению, не относят:**

1. ясность
2. выразительность+
3. полнота
4. корректность

**17. Требования, предъявляемые к сообщению:**

1. краткость
2. конкретность
3. ясность
4. все ответы правильные+

**18. Наличие истинной обратной связи – это требование, предъявляемое:**

1. сообщению
2. процессу коммуникации+
3. процессу приёма информации
4. процессу передачи информации

**19. К коммуникации в организации не относят:**

1. неформальные коммуникации
2. PR – коммуникации+

3. вертикальные коммуникации
4. горизонтальные коммуникации

**20. В организации наиболее эффективными являются коммуникации:**

1. вертикальные восходящие

**Творческое задание в виде эссе:**

Эссе «Почему я выбрал направление подготовки «Туризм»?»
Эссе «Какую карьеру я хочу сделать?»

**Вопросы для устного опроса:**

1. Что такое наука психология?
2. Какие принципы психологии вам известны?
3. Какие функции психологии вам известны?
4. Каковы основные категории дисциплины «Психология делового общения»?
5. Зачем нужны этика и нормы поведения в туристической деятельности?
6. Что такое общение и какие виды общения вам известны?
7. Какие средства общения вы знаете?
8. Какие основные законы общения вам известны?
9. Что такое синтоническая модель общения?
10. Охарактеризуйте перцептивную, коммуникативную и интерактивную стороны общения.
11. Какие основные ошибки могут быть допущены в процессе делового общения?
12. Какие принципы делового общения вам известны?
13. Приведите последовательность этапов деловой беседы.
14. Как правильно вести деловые переговоры?
15. Какие психологические приемы влияния на собеседников вам известны?
16. Как нужно правильно слушать собеседника?
17. Какие концепции личности вам известны?
18. Перечислите основные защитные механизмы личности.
19. Какие барьеры в общении вам известны?
20. Что такое гендерные особенности и в чем их суть?
21. Какие типы личности вам известны?
22. Как правильно подготовиться к выступлению?
23. Как правильно начать выступление?
24. Перечислите методы удержания внимания аудитории.
25. Как правильно завершить выступление?
26. Что такое культура речи?
27. Какова взаимосвязь конституции человека и психики?
28. Что такое физиогномика? Как используется?
29. Что такое кинесика? Как используется?
30. Что такое графология? Как используется?

31. Как осуществляется ораторское искусство
32. Что такое спор? Каковы его основные характеристики, цели и принципы?
33. Что такое конфликт? Какова его структура? Какие бывают типы конфликтов и их причины? Каковы последствия конфликтов?
34. Как правильно управлять конфликтами и эффективно их разрешать?
35. Какие конфликты часто встречаются в туристических фирмах?
36. Что такое этикет и для чего он нужен?
37. Внешний вид сотрудника туристического предприятия.
38. Какие правила приветствия вы знаете?
39. Как решить проблему имиджа?
40. Перечислите модели поведения.
41. Что такое телесный имидж?
42. Какие механизмы психологического воздействия вам известны?
43. Какие типы гостей существуют?
44. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник-сотрудник»?
45. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник-клиент»?
46. Как правильно организовать процесс общения в случае «сотрудник-менеджер»?
47. Как правильно организовать процесс общения в случае «менеджер-сотрудники»?
48. Как правильно подготовиться к собеседованию?
49. Правила поведения во время собеседования.
50. Какие методы наиболее быстрой адаптации в коллективе вам известны?

**Примерные темы рефератов:**

1. Всемирная туристская организация (ЮНВТО): цели и направления деятельности.
2. Международные туристские организации: краткая характеристика.
3. Мотивация путешествий и туризма.
4. Оздоровительный туризм: понятие и сущность.
5. Познавательный туризм: понятие и сущность.
6. Деловой туризм: понятие и сущность.
7. Образовательный туризм: понятие и сущность.
8. Религиозный туризм: понятие и сущность.
9. Социальный туризм: понятие и сущность.
10. Событийный туризм: понятие и сущность.
11. Культурный туризм: понятие и сущность.
12. Сельский туризм: понятие и сущность.
13. Экстремальный туризм: понятие и сущность.
14. Транспортные перевозки в туризме: водный транспорт.
15. Транспортные перевозки в туризме: воздушный транспорт.
16. Транспортные перевозки в туризме: наземный транспорт.
17. Туристская индустрия: гостиницы и иные средства размещения.

18.Туристская индустрия: предприятия общественного питания.
19.Туристская индустрия: объекты и средства развлечения.
20.Туристские организации в России.
21. Туристские ресурсы: исторические ресурсы.
22. Туристские ресурсы: природные ресурсы.
23.Туристские ресурсы: социально-культурные ресурсы.
24. Туристские ресурсы: инфраструктурные ресурсы.
25. Туристские ресурсы: кадровые ресурсы.
26. Значение туризма в жизни человека.
27. Туристская индустрия: понятие и характеристика.
28. Современное состояние туризма в Российской Федерации.
29. Современное состояние туризма в Чеченской Республике.
30. Экологический туризм: понятие и сущность.
31. Музеи как объекты туристской индустрии.
32. Необычные музеи как тенденция современного времени.
33. Инновации в туризме.
34. Туристские выставки: сущность и роль в развитии туризма.
35. Гастрономические фестивали как направления развития туризма.
36. Карнавалы как направления событийного туризма.
37. Кадры в туристской индустрии: характеристика и основные требования.
38.Тайм-менеджмент как основа эффективной деятельности.
39.Основные принципы тайм-менеджмента.
40.Основные правила тайм-менеджмента.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

**Творческое задание**

*Эссе* – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

*Критерии оценивания*– оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования

**Реферат**

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

− монографии, учебники, справочники и т.п.;

− научные статьи, материалы из периодической печати;

− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26 февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания*:

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе Power Point. Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

*Критерии оценивания* - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 85-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-85% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-65% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

**6.Перечень учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины**:

1. Бодалев А.А. Психология общения: М.: Издательство «Институт практической психологии», - Воронеж: «МОДЭК», 2002.
2.Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: ИНФА – М. 2003.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. СПб.: Питер, 2011.
4. Леонтьев А.А. Психология общения. (Сер. «Психология для студента».) – М.: Смысл, 2007.
5. Прокофьева Н.И. Психологические аспекты ведения переговоров. - М.: ГроссМедиа, 2007
6. Психология и этика делового общения / под ред. В.Н. Лавриненко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009..
7. Психология делового преуспевания / под ред. А.Н. Колесникова. - М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2008..
8.Русский язык и культура речи: Учебник/Под ред. В.И. Максимова. – М., 2003.
9. Рогов Е.И. Психология общения. – М.: ВЛАДОС, 2005. 9.
10. Столяренко Л.Д. Психология делового общения. (Учебник для ССУЗов) Изд-во «Феникс», 2005.
11. Самохвалова А.Г Деловое общение: путь к успеху. - Кострома: КГУ, 2007.- 332 с.
12. Семенов А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса. - М.: Маркетинг, 2009..
13. Фомичев А.О. Конструктивное совещание. Техники коллегиальной работы. - СПб.: Питер, 2005.
14. Шейнов, В.П. Риторика/В.П. Шейнов.- Мн.: Амалфея, 2008..
15. Шейнов, В.П. Психология и этика делового контакта. -Мн.: Амалфея, 1996
16. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком. – Изд-во АСТ, ХАРВИТ, 2006

**6. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. http://www.aup.ru/books/m161/9.htm - Скаженик Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.
2. http://www.cfin.ru/press/management/2000-5/03.shtml - Тренев Н.Н. Основы делового общения. (Журнал "Маркетинг в России и за рубежом").
3. http://www.delasuper.ru/view_post.php?id=200 - Деловое общение по телефону.
4. http://azps.ru/tests/tests_communicativ.html - Тест В.Ф. Ряховского на коммуникативность.
5. http://www.bmconsult.ru/library/publications/element.php?ID=198 – Тест «Самооценка конфликтности»
6. Журнал «СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА»https://www.spst-journal.org/

## *8.* Состав программного обеспечения

ОС Windows7 Professional Соглашение OPEN 93592430ZZE1605 Лицензия 63588548 (бессрочно);

MS Office Standard 2010 Russian Соглашение OPEN 93592432ZZE1605 Лицензия 63588550 (бессрочно);

KasperskyEndpointSecurityдлябизнесаСтандартный, № лицензии 2304-000451-57227148.

## 9. Оборудование и технические средства обучения

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями1-45, 1-47, 1-48, 1-52, 1-50, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Введение в специальность».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

---

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
# «ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА И СПОРТ»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальности) | Сервис |
| Код направления подготовки (специальности) | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | Бакалавр |
| Форма обучения | Очная, заочная |

Грозный, 2021

**Солтамурадова Х.М,**Рабочая программа дисциплины «Физическая культура и спорт» [Текст] / Сост. – Х.М. Солтамурадова, Х.Х.Хамзатов- Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол № 1 от 10 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 декабря 2015 г. № 1463,с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки

© Х.М. Солтамурадова, Х.Х.Хамзатов, 2021
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет», 2021

## Содержание


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Цели и задачи освоения дисциплины | 4 |
| 2. | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 4 |
| 3. | Место дисциплины в структуре образовательной программы | 6 |
| 4. | Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий | 14 |
| 5. | Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине | 19 |
| 6. | Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине | 21 |
| 7. | Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины | 35 |
| 8. | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 37 |
| 9. | Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины | 37 |
| 10. | Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем | 38 |
| 11. | Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине | 38 |

## 1. Цели и задачи дисциплины.

Целью физического воспитания обучающихся является формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

–понимание роли физической культуры в развитии личности и подготовке ее к профессиональной деятельности;

–знание научно-практических основ физической культуры и здорового образа жизни;

–формирование мотивационно - ценностного отношения к физической культуре, установки на здоровый стиль жизни, физическое самосовершенствование и самовоспитание, потребности в регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом;

–овладение системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, психическое благополучие, совершенствование психофизических способностей, качеств и свойств личности, самоопределение в физической культуре;

–обеспечение общей и профессионально-прикладной физической подготовленности, определяющей психофизическую студента к будущей профессии;

–приобретение опыта творческого использования физкультурно-спортивной деятельности для достижения жизненных и профессиональных целей.

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

| **Формируемые компетенции** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
|---|---|
| ОК-7: способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и | *Иметь представление:*<br>– о значении физической культуры в жизни современного общества, ее теоретических основах и основополагающих принципах функционирования.<br>– о роли адаптивной и лечебной физической культуры в процессе физического воспитания студентов с отклонениями в состоянии здоровья, их теоретические основы и глобальные различия.<br>– о теоретических основах функционирования |

| | |
|---|---|
| профилактики заболеваний | организма при отклонениях в состоянии здоровья различной нозологии, его функциональных возможностях и их коррекции при помощи научно обоснованной двигательной активности.<br>*Знать:*<br>– основы физической культуры и здорового образа жизни;<br>– рациональные способы сохранения физического и психического здоровья;<br>– способы профилактики нервно-эмоционального и психического утомления;<br>– особенности функционирования человеческого организма и отдельных его систем под влиянием занятий физическими упражнениями;<br>– влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек;<br>– способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности;<br>– правила и способы планирования индивидуальных занятий различной целевой направленности.<br>*Уметь:*<br>– использовать средства и методы физической культуры для повышения своих функциональных и двигательных возможностей, для достижения личностных, жизненных и профессиональных целей;<br>– выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной и адаптивной (лечебной) физической культуры, аэробной гимнастики, комплексы упражнений атлетической гимнастики;<br>– выполнять простейшие приёмы самомассажа и релаксации;<br>– преодолевать искусственные и естественные препятствия с использованием разнообразных способов передвижения;<br>– выполнять приёмы страховки и самостраховки;<br>– осуществлять творческое сотрудничество в коллективных формах занятий физической культурой.<br>*Владеть:* |

| | |
|---|---|
| | – средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования;<br>– системой практических умений и навыков, обеспечивающих охрану жизни, сохранение и укрепление здоровья обучающихся;<br>– ценностями физической культуры личности для успешной социально-культурной и профессиональной деятельности. |

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части Блока 1 «Дисциплин (модулей)».

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента по физической культуре:

*знание и понимание:*

– влияний оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек;

– способов контроля и оценки физического развития и физической подготовленности;

– правил и способов планирования индивидуальных занятий различной целевой направленности.

*умение:*

– выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной и адаптивной (лечебной) физической культуры;

– преодолевать искусственные и естественные препятствия с использованием разнообразных способов передвижения;

– выполнять приемы страховки и самостраховки;

– осуществлять творческое сотрудничество в коллективных формах занятий физической культурой.

*использование для:*

– повышения работоспособности, сохранения и укрепления здоровья;

– организации и проведения индивидуального, коллективного и семейного отдыха и при участии в массовых спортивных соревнованиях;

– организации процесса активной творческой деятельности по формированию здорового образа жизни.

В частности, выпускник, освоивший программу бакалавриат, в соответствии с установленным видом деятельности, должен быть готов решать профессиональные задачи с учетом профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни.

Теоретический раздел формирует систему научно-практических и специальных знаний, необходимых для понимания природных и социальных

процессов функционирования физической культуры общества, и личности, умения их адаптивного, творческого использования для личностного и профессионального развития, самосовершенствования, организации здорового стиля жизни при выполнении учебной, профессиональной и социокультурной деятельности.

Методико-практический направлен на самостоятельное воспроизведение студентами основных методов и способов физкультурно-спортивной и профессиональной деятельности.

**Содержание разделов дисциплины**

| № раздела | Наименование раздела | Содержание раздела | Форма текущего контроля |
|---|---|---|---|
| **1.** | **Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов** | *Теоретическое занятие.***Физическая культура как феномен общей культуры человека**. *Краткое содержание.* Понятие культура, физическая культура. Возникновение и развитие физической культуры. Роль физической культуры и спорта в современном обществе. Основные направления развития физической культуры и спорта в России на современном этапе.<br><br>*Методико-практические занятия*. Оценка собственной физической культуры личности. | собеседование |
| **2.** | **Социально-биологические основы физической культуры** | *Теоретическое занятие.***Организм человека как единая саморазвивающаяся и саморегулирующаяся биологическая система**. *Краткое содержание.* Двигательная активность – жизненно необходимая биологическая потребность | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | организма человека; нормы двигательной активности современного человека; гиподинамия и гипокинезия. Чрезмерные физические нагрузки; механизмы адаптации человека к регулярным занятиям физическими упражнениями и спортом; деадаптация и реадаптация человека к физическим нагрузкам.<br><br>*Теоретическое занятие.***Адаптация отдельных систем организма человека к физкультурно-спортивной деятельности.** *Краткое содержание.* Опорно-двигательный аппарат; нервная система; мышечная система; сердечно-сосудистая система; дыхательная система; изменения в системе пищеварения и выделения.<br><br>*Методико-практические занятия*. Простейшие методики самооценки работоспособности, усталости, утомления и применения средств физической культуры для их направленной коррекции. | собеседование |
| **3.** | **Организационно-правовые основы физической культуры и спорта** | *Теоретическое занятие.*Физическая культура и спорт как социальные феномены общества. Современное состояние физической культуры и спорта. Федеральный закон “О физической культуре и спорте в Российской Федерации. Физическая культура личности. Деятельностная сущность физической культуры в | собеседование |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | различных сферах жизни. Ценности физической культуры. Физическая культура как учебная дисциплина высшего профессионального образования и целостного развития личности. Ценностные ориентации и отношение студентов к физической культуре и спорту. Основные положения организации физического воспитания в высшем учебном заведении. | |
| **4.** | **Основы здорового образа жизни студента. Физическая культура в обеспечении здоровья** | *Теоретическое занятие.***Образ жизни и здоровье.** *Краткое содержание.*Роль личности и государства в формировании и сохранении здоровья; состояние здоровья населения России; здоровье в системе человеческих ценностей. Понятия «Здоровье», «Болезнь»; основные факторы и виды здоровья; здоровый образ жизни; Оценка состояния здоровья населения. Оценка и самооценка собственного здоровья.<br><br>*Методико-практические занятия*. Оценка и методика коррекции осанки и плоскостопия. | собеседование |
| **5.** | **Психофизические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности** | *Теоретическое занятие*Физическая культура и спорт в жизнедеятельности студентов. Краткое содержание. Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности.<br>*Методико-практические* | собеседование |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | *занятия.* Методика проведения производственной гимнастики с учетом заданных условий и характера труда. | |
| **6.** | **Общая физическая и специальная подготовка в системе физического воспитания** | *Теоретическое занятие.* Общая физическая подготовка. Гибкость и методика ее развития. Краткое содержание. Общая и профессионально-прикладная физическая подготовка. Двигательные качества. Основные закономерности развития двигательных качеств. Гибкость и методика развития. Методика развития гибкости на учебно-тренировочных занятиях по физической культуре со студентами.<br><br>*Методико-практические занятия.* Методика индивидуального подхода и применение средств для направленного развития отдельных физических качеств. | собеседование |
| **7.** | **Основы методики самостоятельных занятий физическими упражнениями** | *Теоретическое занятие.* Методика использования средств физической культуры для самостоятельных занятий физическими упражнениями. Краткое содержание. Параметры физических нагрузок при самостоятельных занятиях физическими упражнениями. Противопоказания для занятий физическими упражнениями. Принципы, средства и способы закаливания. | собеседование |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | *Методико-практические занятия* Методика составления и проведения простейших самостоятельных занятий физическими упражнениями гигиенической или тренировочной направленности. | |
| **8.** | **Спорт. Индивидуальный выбор видов спорта или систем физических упражнений** | *Теоретическое занятие.* Спорт. Краткое содержание. Понятие «Спорт»; виды спорта; значимость спортивных соревнований; виды спортивных соревнований; регламентация и способы проведения соревнований; определение результата в соревнованиях; условия соревнований, влияющих на соревновательную деятельность спортсменов; студенческие соревнования. *Методико-практические занятия.* Методы самооценки специальной физической и спортивной подготовленности по избранному виду спорта (тесты, контрольные задания). | собеседование |
| **9.** | **Особенности занятий избранным видом спорта или системой физических упражнений** | *Теоретическое занятие.* Модельные характеристики спортсменов высокого класса. Определение целей и задач в спортивной подготовке или системой физических упражнений. Перспективное, текущее и оперативное планирование подготовки. Специальные зачётные требования и нормативы по годам обучения, по избранному виду спорта или системой физических упражнений. Спортивная классификация и правила спортивных соревнований в избранном виде спорта. Методико-практические | собеседование |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | занятия, ритмическая гимнастика.<br><br>*Методико-практические занятия.* Методика проведения учебно-тренировочного занятия. | |
| **10.** | **Самоконтроль занимающихся физическими упражнениями и спортом** | *Теоретическое занятие*Самоконтроль при систематических занятиях физическими упражнениями и спортом. Краткое содержание. Задачи самоконтроля. Дневник самоконтроля. Субъективные и объективные показатели самоконтроля. Функциональные пробы в самоконтроле.<br><br>*Методико-практическое занятие.* Методы самоконтроля состояния здоровья и физического развития (стандарты, индексы, формулы) | собеседование |
| **11.** | **Профессионально-прикладная физическая подготовка (ППФП) студентов** | *Теоретическое занятие.* Профессионально- прикладная физическая подготовка студентов. Понятие ППФП. Цели и задачи. ППФП студентов. Организация, формы и средства ППФП в вузе. Система контроля ППФП физической подготовки студентов.<br><br>*Методико-практические занятия.* Методика самостоятельного освоения | собеседование |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | отдельных элементов профессионально-прикладной физической подготовки. | |
| **12.** | **Физическая культура профессиональной деятельности** | *Теоретические занятие.* Физическая культура в профессиональной деятельности бакалавра и специалиста. Краткое содержание. Краткая характеристика основных форм оздоровительной физической культуры, применяемые в трудовой деятельности бакалавра и магистра. *Методико-практическое занятие.* Профилактика профессиональных заболеваний и травматизма средствами физической культуры. | собеседование |

## 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.

### 4.1. Общая трудоемкость дисциплины «Физическая культура и спорт» составляет 2 зачетных единицы (72 часа).

| Вид работы | Трудоемкость, часов | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Всего | № семестра | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Общая трудоемкость | 72 | 18 | 18 | 18 | 18 | - | - |
| Аудиторная работа: | 72 | 16 | 16 | 16 | 16 | | |
| *Лекции (Л)* | | | | | | | |
| *Методико-практические (МП)* | 64 | 16 | 16 | 16 | 16 | | |
| *Самостоятельная работа:* | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Самостоятельная работа: | - | | | | | | |
| Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР) | - | | | | | | - |
| Расчетно-графическое задание (РГЗ) | - | | | | | | - |
| Реферат (Р) | - | | | | | | - |
| Эссе (Э) | - | | | | | | |
| Самостоятельное изучение разделов | - | | | | | | |
| Зачет/ экзамен | зачет | зачет | зачет | зачет | зачет | зачет | зачет |

Зачет и зачет с оценкой по очной и очно-заочной формам обучения проводится в рамках занятий семинарского типа, в учебном плане часы не выделены. Часы, выделенные на промежуточную аттестацию в графе «контроль» учебного плана, включают в себя: контактную аудиторную работу (её объем устанавливается приказом «О нормативах расчета объема годовой нагрузки профессорско-преподавательского состава по программе ВО») и самостоятельную работу.

**Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре**

| № раз-дела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа обучающихся | | | | |
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеауд. работа СР |
| | | | Л | МПЗ | Сем | |
| 1 | Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов | 4 | | 4 | - | - |
| 2 | Организационно-правовые основы физической культуры и спорта | 6 | | 6 | - | |
| 3 | Социально-биологические основы физической культуры | 6 | | 6 | | - |
| | Контроль | 2 | | | | |
| | *Итого:* | 18 | | 16 | - | - |

**Разделы дисциплины, изучаемые во 2 семестре**

| № раз-дела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа обучающихся | | | | |
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеауд. работа СР |
| | | | Л | МПЗ | Сем | |
| 1 | Основы здорового образа жизни студента. Физическая культура в обеспечении здоровья | 4 | | 4 | - | - |
| 2 | Психофизические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности. | 6 | | 6 | | |
| 3 | Общая физическая и специальная подготовка в системе физического воспитания | 6 | | 6 | - | - |
| | Контроль | 2 | | | | |
| | *Итого:* | 18 | | 16 | - | - |

**Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре**

| № раз-дела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа обучающихся | | | | |
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеауд. работа СР |
| | | | Л | МПЗ | Сем | |
| 1 | Основы методики самостоятельных занятий физическими упражнениями | 4 | | 4 | - | - |
| 2 | Спорт. Индивидуальный выбор видов спорта или систем физических упражнений | 6 | | 6 | | |

| № раз-дела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа обучающихся | | | | |
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеауд. работа СР |
| | | | Л | МПЗ | Сем | |
| 3 | Особенности, занятий избранным видом спорта или системой физических упражнений | 6 | | 6 | - | - |
| | Контроль | 2 | | | | |
| | *Итого:* | 18 | | 16 | - | - |

**Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре**

| № раз-дела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа обучающихся | | | | |
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеауд. работа СР |
| | | | Л | МПЗ | Сем | |
| 1 | Самоконтроль занимающихся физическими упражнениями и спортом | 6 | 4 | 2 | - | - |
| 2 | Профессионально - прикладная физическая подготовка (ППФП) студентов | 6 | 4 | 2 | - | - |
| 3 | Физическая культура профессиональной деятельности | 6 | 4 | 2 | - | - |
| | *Итого:* | 18 | 12 | 6 | - | - |

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

**Общая трудоемкость дисциплины по данной форме обучения составляет 2 зачетных единиц (72 часа)**

| Вид работы | Трудоемкость, часов | | |
|---|---|---|---|
| | 1 семестр | 2 семестр | Всего |
| **Общая трудоемкость** | **72** | **-** | **72** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Аудиторная работа:** | **10** | **-** | **10** |
| Лекции (Л) | 10 | - | - |
| Практические занятия (ПЗ) | - | - | - |
| Лабораторные работы (ЛР) | - | - | - |
| **Самостоятельная работа** | **58** | **-** | **58** |
| Курсовой проект (КП), курсовая работа | - | - | - |
| Расчетно-графическое задание (РГЗ) | - | - | - |
| Реферат | - | - | - |
| Эссе (Э) | - | - | - |
| Самостоятельное изучение разделов | - | - | - |
| Контроль | 4 | | |
| **Зачет/экзамен** | **Зачет** | **-** | **Зачет** |

Зачет и зачет с оценкой по очной и очно-заочной формам обучения проводится в рамках занятий семинарского типа, в учебном плане часы не выделены. Часы, выделенные на промежуточную аттестацию в графе «контроль» учебного плана, включают в себя: контактную аудиторную работу (её объем устанавливается приказом «О нормативах расчета объема годовой нагрузки профессорско-преподавательского состава по программе ВО») и самостоятельную работу.

**Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре**

| № раз-дела | Теоретический раздел | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа учащихся | | | | |
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеауд. работа СР |
| | | | Л | МПЗ | КН | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов | 12 | 2 | - | - | 10 |
| 2 | Социально - биологические основы физической культуры. | 14 | 2 | - | - | 12 |
| 3 | Основы здорового образа жизни студента. Физическая культура в обеспечении здоровья | 16 | 2 | - | - | 14 |

| № раз-дела | Теоретический раздел | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа учащихся | | | | |
| | | Всего | Аудиторная работа | | | Внеауд. работа СР |
| | | | Л | МПЗ | КН | |
| 4 | Спорт. Индивидуальный выбор видов спорта или систем физических упражнений. | 14 | 2 | - | - | 12 |
| 5 | Физическая культура профессиональной деятельности бакалавра и специалиста | 12 | 2 | - | - | 10 |
| | Контроль | 4 | | | | |
| | *Итого:* | 72 | 10 | - | - | 58 |

**Самостоятельная работа студентов**

Самостоятельная работа предусмотрена учебным планом 62 часа.

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).

**Разделы, выносимые на самостоятельное изучение для обучающихся по заочной форме.**

### Тема: Основы методики самостоятельных занятий физическими упражнениями.

Учебно-методическое обеспечение:

1. Л.Б. Андрющенко; В.В. Стешенко; В.Г. Дьяков; Г.М. Казантинова; В.А. Кудинова; Н.А. Линева; Т.Н. Козлова; Т.Н. Власова; М.В. Цуцаева: Теоретические основы физической культуры; учеб. пособие для студентов. Издательский центр «Нива», 2010. – 168 с.
2. А.А. Бирюков Спортивный массаж, Учебник 4-е издание бакалавриат; М.; издательский центр «Академия», 2014 г.

### Тема: Психофизические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности.

Учебно-методическое обеспечение:

1. Л.Б. Андрющенко; В.В. Стешенко; В.Г. Дьяков; Г.М. Казантинова; В.А. Кудинова; Н.А. Линева; Т.Н. Козлова; Т.Н. Власова; М.В. Цуцаева: «Теоретические основы физической культуры»: учеб.пособие для студентов. Издательский центр «Нива», 2010. – 168 с.

2. Кобяков Ю.П. Физическая культура. Основы здорового образа жизни: учебное пособие / Ю. П. Кобяков – изд. 2-е – Ростов н/Д: феникс, 2014

3. Горелов А.А., Кондаков В.Л., Усатов А.Н. К вопросу об использовании самостоятельной физической тренировки в образовательном пространстве современного вуза/\Физическое воспитание студентов. – Харьков, 2013. – вып. 1. – с. 17-26. (журнал из перечня ВАК Украины).

**Тема: Особенности занятий, избранным видом спорта или системой физических упражнений.**

Учебно-методическое обеспечение:

1. Кобяков Ю.П. Физическая культура. Основы здорового образа жизни: учебное пособие / Ю.П.Кобяков – изд. 2-е – Ростов н/Д: феникс, 2014

2. Горшков, А.Г. Физическая культура и здоровый образ жизни студента: учебное пособие. 2-е изд., и доп. /А.Г.Горшков, М.Я. Виленский. – М.: Гродарики, 2007-218 с.

3. Горелов А.А., Кондаков В.Л., Усатов А.Н. К вопросу об использовании самостоятельной физической тренировки в образовательном пространстве современного вуза/\Физическое воспитание студентов. – Харьков, 2013. – вып. 1. – с. 17-26. (журнал из перечня ВАК Украины).

**Тема: Самоконтроль занимающихся физическими упражнениями и спортом.**

Учебно-методическое обеспечение:

1. Вайнбаум Л.С. Гигиена физического воспитания и спорта; учебное пособие для студентов высш.уч.заведений/Л.С. Вайнбаум, В.И.Коваль, Т.А. Радионова- М; «Академия» 2002- 240с (3экз)

2. Кобяков Ю.П. Физическая культура. Основы здорового образа жизни: учебное пособие / Ю.П.Кобяков – изд. 2-е – Ростов н/Д: феникс, 2014

**Тема: Профессионально-прикладная физическая подготовка (ППФП) студентов.**

Учебно-методическое обеспечение:

1. Евсеев Ю.И. Физическая культура. – Учеб.пособие / Ю.И.Евсеев. – Изд.9-е, Стер. – Ростов н/Д: Феникс, 2014

2. Кузнецов В.С. Теория и методика физической культуры: учебник для студ. учреждений высшего проф. образования / В.С.Кузнецов. - М.: Издательский центр «Академия», 2012

**Тема: Физическая культура профессиональной деятельности бакалавра**.

Учебно-методическое обеспечение:

1. А.А. Бирюков Спортивный массаж, учебник, 4-е издание бакалавриат; М.; издательский центр «Академия», 2014

2. Барчуков И.С. Физическая культура: учеб. Для студентов вузов/И.С.

Барчуков; под ред. Н.Н. Маликова. -7-е изд., стер. – М.: Академия, 2013- 528с. – (Высш.проф. образование. Бакалавриат).

## 6.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:
- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в **ПРИЛОЖЕНИИ** к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

| № раздела | Контролируемые разделы (темы) | Код контролируемой компетенции | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1 | **Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов.**<br><br>*Методико-практические занятия.* Оценка собственной физической культуры личности. | ОК-7 | Контрольные вопросы. Выполнение заданий |
| 2 | **Социально-биологические основы физической культуры.**<br><br>*Методико-практические занятия.*Простейшие методики самооценки работоспособности, усталости, утомления и применения средств физической культуры для их направленной коррекции. | ОК-7 | Контрольные вопросы. Выполнение заданий |
| 3 | **Основы здорового образа жизни студентов.** | ОК-7 | Контрольные вопросы. Выполнение заданий |
| 4 | **Организационно-правовые основы физической культуры и спорта.** | ОК-7 | Контрольные вопросы. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | *Методико-практические занятия.* Оценка и методика коррекции осанки и плоскостопия. | | Выполнение заданий |
| 5 | **Психофизические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности.**<br><br>*Методико-практические занятия.* Методика проведения производственной гимнастики с учетом заданных условий и характера труда. | ОК-7 | Контрольные вопросы. Выполнение заданий |
| 6 | **Общая физическая и специальная подготовка в системе физического воспитания.**<br><br>*Методико-практические занятия*. Методика индивидуального подхода и применение средств для направленного развития отдельных физических качеств. | ОК-7 | Контрольные вопросы. Выполнение заданий |
| 7 | **Основы методики самостоятельных занятий физическими упражнениями**<br><br>*Методико-практические занятия.* Методика составления и проведения простейших самостоятельных занятий физическими упражнениями гигиенической или тренировочной направленности. | ОК-7 | Контрольные вопросы. Выполнение заданий |
| 8 | **Спорт. Индивидуальный выбор видов спорта или систем физических упражнений**<br><br>*Методико-практические занятия.* Методы самооценки специальной физической и спортивной подготовленности по избранному виду спорта(тесты, контрольные задания) | ОК-7 | Контрольные вопросы. Выполнение заданий |
| 9 | **Особенности,занятий избранным видом спорта или системой физических упражнений**<br><br>*Методико-практические занятия.* Методика проведения учебно-тренировочного занятия. | ОК-7 | Контрольные вопросы. Выполнение заданий |
| 10 | **Самоконтроль занимающихся** | ОК-7 | Контрольны |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **физическими упражнениями и спортом**<br><br>*Методико-практические занятия.* Методы самоконтроля состояния здоровья и физического развития (стандарты, индексы, формулы). | | е вопросы. Выполнение заданий |
| 11 | **Профессионально-прикладная физическая подготовка (ППФП) студентов**<br><br>*Методико-практические занятия.* Методика самостоятельного освоения отдельных элементов профессионально-прикладной физической подготовки. | ОК-7 | Контрольные вопросы. Выполнение заданий |
| 12 | **Физическая культура профессиональной деятельности бакалавра**<br><br>*Методико-практическое занятие*. Профилактика профессиональных заболеваний и травматизма средствами физической культуры. | ОК-7 | Контрольные вопросы. Выполнение заданий |

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

### *Тема 1. Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов*

**Краткое содержание.** Физическая культура и спорт как социальные феномены общества. Современное состояние физической культуры и спорта. Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации». Физическая культура личности. Деятельность (сущность) физической культуры в различных сферах жизни. Ценности физической культуры. Физическая культура как учебная дисциплина высшего профессионального образования и целостного развития личности. Ценностные ориентации и отношение студентов к физической культуре и спорту. Основные положения организации физического воспитания в высшем учебном заведении.

**Вопросы:**

1. *Цели и задачи предмета.*
2. *Что вы понимаете под физической культурой личности?*
3. *Какова роль физической культуры и спорта в духовном воспитании личности?*
4. *Какие черты характера формируют физическая культура и спорт в понятии «нравственное воспитание»?*

*5. Совершенствованию каких органов чувств способствуют занятия физическими упражнениями в плане «умственного воспитания»,*

*6. Сущность трудового воспитания в процессе физических упражнений?*

*7. Какие возможности заключены в физической культуре и спорте для эстетического воспитания,*

*8. Дайте объяснение понятия физическая культура и спорт-средство укрепления мира, дружбы и сотрудничества между народами.*

*9. Дайте определение физической культуре.*

*10. Что такое физические упражнения?*

*11. Что такое спорт?*

*12. Раскройте содержание понятий физическая подготовка, физическое развитие, физическое совершенствование.*

*13. Что представляет собой физическая рекреация и двигательная реабилитация?*

*14. Охарактеризуйте понятия определений физическая и функциональная подготовленность, психофизическая подготовленность и двигательная активность.*

*15. Профессиональная направленность физического воспитания.*

*Методико-практические занятия*.

1. Оценка собственной физической культуры личности.
2. Провести измерения своего роста, веса и массы, рассчитайте индексы их соотношений.

**Тема 2. Социально-биологические основы физической культуры**

**Краткое содержание.**Организм 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 повышение устойчивости организма человека к различным условиям внешней среды.

**Вопросы:**

1. Социально-биологические основы физической культуры и спорта.
2. Понятие биологической системы как человеческий организм.
3. Перечислите виды тканей организма и их свойства общего и специфического характера.
4. Функции костей скелета человека.
5. Представления об опорно-двигательном аппарате.
6. Представление о мышечной системе.

7. Представление о кровеносной и дыхательной системах.
8. ЦНС, ее отделы и функции.
9. Взаимосвязь физической и умственной деятельности человека.
10. Краткая физиологическая характеристика состояний организма при занятиях физическими упражнениями и спортом.
11. Разновидности предстартового состояния.
12. Из скольких частей состоит разминка и чему она способствует?
13. Что такое процесс врабатывания?
14. Состояние «мертвой точки».
15. Понятие об утомлении при физической и умственной деятельности.
16. Функциональное состояние организма при утомлении.
17. С чем связано развитие процесса утомления?
18. Неблагоприятные воздействия при умственном переутомлении.
19. Принцип устранения и профилактики утомления при умственных и физических нагрузках.
20. Физиологические процессы, обеспечивающие «восстановление».
21. Гипокинезия и гиподинамия, их неблагоприятное влияние на организм.

*Методико-практические занятия*.

1. Простейшие методики самооценки работоспособности, усталости, утомления и применения средств физической культуры для их направленной коррекции.
2. Определение ЧСС и АД в покое и при физических нагрузках.

## Тема 3. Организационно-правовые основы физической культуры и спорта.

Краткое содержание. Физическая культура и спорт как социальные феномены общества. Современное состояние физической культуры и спорта. Федеральный закон “О физической культуре и спорте в Российской Федерации. Физическая культура личности. Деятельностная сущность физической культуры в различных сферах жизни. Ценности физической культуры. Физическая культура как учебная дисциплина высшего профессионального образования и целостного развития личности. Ценностные ориентации и отношение студентов к физической культуре и спорту. Основные положения организации физического воспитания в высшем учебном заведении.

1.В каком году принят действующий ФЗ «О физической культуре и спорте»?(задание)
2.Орган управления в сфере физической культуры и спорта в современной России (задание).

## Тема 4. Основы здорового образа жизни студента. Физическая культура в обеспечении здоровья.

**Краткое содержание.** Здоровье человека как ценность и факторы, его определяющие. Взаимосвязь общей культуры студента и его образа жизни. Структура жизнедеятельности студентов и ее отражение в образе жизни. Здоровый образ жизни и его составляющие. Личное отношение к здоровью как условие формирования здорового образа жизни. Физическое самовоспитание и самосовершенствование в здоровом образе жизни. Критерии эффективности здорового образа жизни.

**Вопросы:**

1. Понятие – «здоровье».
2. Определение здорового образа жизни.
3. Раскройте определение трех видов здоровья: физическое, психическое и нравственное.
4. Содержание элементов здорового образа жизни, плодотворного труда и рационального режима труда и отдыха.
5. Вредные привычки и их воздействие на организм человека.
6. Основные два закона здорового образа жизни.
7. Закаливание как оздоровительное средство.
8. Какова роль личной гигиены в здоровом образе жизни?
9. Факторы, определяющие здоровый образ жизни.
10. Гигиена физических упражнений.
11. Принципы закаливания.

*Методико-практические занятия*.

1. Оценка и методика коррекции осанки и плоскостопия.
2. Рассчитать свой суточный расход энергии.
3. Сбалансировать потребление основных источников энергии с суточным расходом.

## Тема 5.Психофизические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности.

**Краткое содержание.** Психофизиологическая характеристика интеллектуальной деятельности и учебного труда студента. Динамика работоспособности студентов в учебном году и факторы ее определяющие. Основные причины изменения психофизического 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.

**Вопросы:**

1. Объективные и субъективные факторы обучения и реакция на них организма студентов.
2. Изменения состояния организма студентов под влиянием различных режимов и условий обучения.
3. Работоспособность и влияние на нее различных факторов.
4. Влияние на работоспособность периодичности ритмических процессов в организме.
5. Общие закономерности изменения работоспособности студентов в процессе обучения.
6. Изменение работоспособности с течение рабочего дня.
7. Изменение работоспособности в течение учебной недели.
8. Изменение работоспособности по семестрам и в целом за учебный год.
9. Типы изменений умственной работоспособности студентов.
10. Состояние и работоспособность студентов в экзаменационный период.
11. Средства физической культуры в регулировании психоэмоционального и функционального состояния студентов в экзаменационный период.
12. Использование «малых форм» физической культуры в режиме учебного труда студентов.
13. Способность студентов в условиях оздоровительно-спортивного лагеря.
14. Особенности проведения учебных занятий по физическому воспитанию для повышения работоспособности студентов.

*Методико-практические занятия.*

1. Методика проведения производственной гимнастики с учетом заданных условий и характера труда.
2. Через какой промежуток времени в течение учебного дня проявляется оптимальная(устойчивая) умственная работоспособность.
3. Какие «малые формы» занятий физическими упражнениями существуют в режиме учебного труда студентов.

## Тема 6. Общая физическая и специальная подготовка в системе физического воспитания.

**Краткое содержание.** Методические принципы физического воспитания. Методы физического воспитания. Основы обучения движениям. Основы совершенствования физических качеств. Формирование психических качеств в процессе физического воспитания.

**Вопросы:**

1.Методические принципы физического воспитания.

2.Методы физического воспитания.

3.Физические качества.

4.Формирование психических качеств личности в процессе физического воспитания.

5.Формирование психических качеств личности в процессе физического воспитания.

6.Общая физическая подготовка, ее цели и задачи.

7.Специальная физическая подготовка.

8. Методы спортивной тренировки.

9. Методы развития выносливости.

10.Методы развития силы.

*Методико-практические занятия.*

1. Методика индивидуального подхода и применение средств для направленного развития отдельных физических качеств.
2. Составить учебно-тренировочное задание

## Тема 7. Основы методики самостоятельных занятий физическими упражнениями

**Краткое содержание.** 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 женщин. Планирование и управление самостоятельными занятиями. Принцип интенсивности нагрузок в условиях самостоятельных занятий у лиц разного возраста. Взаимосвязь между интенсивностью нагрузок и уровнем физической подготовленности. Гигиена самостоятельных занятий. Самоконтроль за эффективностью самостоятельных занятий. Участие в спортивных соревнованиях.

**Вопросы:**

1. Что такое профессионально-прикладная физическая подготовка?
2. Какие психофизические качества являются ведущими в вашей профессии?
3. Какие виды спорта и физических упражнений способствуют развитию важных качеств вашей профессии?
4. Оптимальная двигательная активность и ее воздействие на здоровье и работоспособность.
5. Формирование мотивов и организация занятий физическими упражнениями.
6. Формы самостоятельных занятий.
7. Содержание самостоятельных занятий.
8. Использование средств физической культуры в режиме труда и отдыха.

9. Особенности самостоятельных занятий для женщин.

10. Управление самостоятельными занятиями. Определение цели. Учет индивидуальных особенностей.

11. Правила проведения самостоятельных занятий.

*Методико-практические занятия*

Методика составления и проведения простейших самостоятельных занятий физическими упражнениями гигиенической или тренировочной направленности.

1. Составить комплекс утренней гимнастики из 12-15 упражнений.

## Тема 8. Спорт. Индивидуальный выбор видов спорта или систем физических упражнений.

**Краткое содержание.**Массовый спорт и спорт высших достижений, их цели и задачи. Спортивная классификация. Студенческий спорт. Особенности организации и планирования спортивной подготовки в вузе. Спортивные соревнования как средство и метод общей физической, профессионально-прикладной, спортивной подготовки студентов. Система студенческих спортивных соревнований. Общественные студенческие спортивные организации. Олимпийские игры и Универсиады. Современные популярные системы физических упражнений. Мотивация и обоснование индивидуального выбора студентом вида спорта или системы физических упражнений для регулярных занятий. Краткая психофизиологическая характеристика основных групп видов спорта и систем физических упражнений.

**Вопросы:**

1. Определение понятия «спорт». Его принципиальное отличие от других видов занятий физическими упражнениями.
2. Массовый спорт, его цели и задачи.
3. Студенческий спорт, его организационные особенности.
4. Спорт в высшем учебном заведении.
5. Спорт в элективном курсе учебной дисциплины «Физическая культура»
6. Спорт в свободное время студентов. Разновидности занятий и их организационная основа.
7. Студенческие спортивные соревнования.
8. Спортивные соревнования как средство и метод общефизической, профессионально-прикладной, спортивной подготовки и контроля их эффективности.
9. Организационные основы занятий различными оздоровительными системами в свободное время студентов.
10. Выбор видов спорта для укрепления здоровья, коррекции недостатков физического развития и телосложения.
11. Выбор видов спорта и упражнений для активного отдыха.

12. Выбор видов спорта и упражнений для подготовки к будущей профессиональной деятельности.
13. Виды спорта комплексного разностороннего воздействия на организм занимающегося.

*Методико-практические занятия.*Методы самооценки специальной физической и спортивной подготовленности по избранному виду спорта (тесты, контрольные задания).

1.Самоконтроль – регулярное наблюдение за состоянием своего здоровья, физического развития и самочувствия в связи с занятиями физической культурой и спортом.

**Тема 9.** Особенности занятий, избранным видом спорта или системой физических упражнений

**Краткое содержание.** Влияние избранного вида спорта или системы физических упражнений на физическое развитие, функциональную подготовленность и психические качества. Планирование тренировки в избранном виде спорта или системе физических упражнений. Пути достижения физической, технической, тактической и психической подготовленности. Виды и методы контроля за эффективностью тренировочных занятий.

**Вопросы:**
1. Краткая историческая справка о виде спорта/система физических упражнений/.
2. Характеристика возможностей влияния избранного вида спорта/системы физических упражнений/ на физическое развитие, функциональную подготовленность, психические качества и свойства личности.
3. Определение цели и задач спортивной подготовки / занятий системой физических упражнений/ в избранном виде спорта в условиях вуза.
4. Перспективное планирование подготовки.
5. Текущее и оперативное планирование подготовки.
6. Основные пути достижения необходимой структуры подготовленности: физической, технической, тактической и психической.
7. Виды и методы контроля за эффективностью тренировочных занятий в избранном виде спорта / системе физических упражнений/.
8. Специальные зачетные требования и нормативы по избранному виду спорта / система физических упражнений/ по годам / семестрам обучения.
9. Календарь студенческих внутривузовских и вневузовских соревнований по избранному виду спорта.
10. Требования спортивной классификации и правила соревнований в избранном виде спорта.

*Методико-практические занятия.*Методика проведения учебно-тренировочного занятия.

1. Провести замеры ЧСС, АД, частоты дыхания в покое.

## Тема 10. Самоконтроль занимающихся физическими упражнениями и спортом.

**Краткое содержание.** Диагностика и самодиагностика состояния организма при регулярных занятиях физическими упражнениями и спортом. Врачебный контроль, его содержание. Педагогический контроль, его содержание. Самоконтроль, его основные методы, показатели и дневник самоконтроля. Использование методов стандартов, антропометрических индексов, номограмм функциональных проб, упражнений-тестов для оценки физического развития, телосложения, функционального состояния организма, физической подготовленности. Коррекция содержания и методики занятий физическими упражнениями и спортом по результатам показателей контроля.

**Вопросы:**

1. Объективные и субъективные показатели самоконтроля уровня физического состояния.
2. Основные формы контроля при занятиях физической культурой и спортом.
3. Критические состояния в процессе физических нагрузок и оказание первой помощи (обморок, гравитационный шок, гипогликемический шок и др.)
4. Оптимальная физическая нагрузка и ее влияние на развитие адаптационных процессов.
5. На что направлен и что включает в себя врачебный контроль?
6. Самоконтроль, его цели и задачи.
7. Дневник самоконтроля.
8. Методы контроля за функциональным состоянием организма во время занятий физическими упражнениями.
9. Оценка состояния здоровья человека.
10. Определение уровня физической подготовленности студента (характеристика методов и тестов).

*Методико-практическое занятие.*Методы самоконтроля состояния здоровья и физического развития. (стандарты, индексы, формулы и др.)

1. Провести самостоятельно пробу Генчи.
2. Провести самостоятельно пробу Штанге.

## Тема 11. Профессионально-прикладная физическая подготовка (ППФП) студентов

**Краткое содержание.** Личная и социально-экономическая необходимость специальной психофизической подготовки человека к труду. Определение понятия ППФП, ее цели, задачи, средства. Место ППФП в системе физического воспитания

студентов. Факторы, определяющие конкретное содержание ППФП. Методика подбора средств ППФП. Организация, формы и средства ППФП студентов в вузе. Контроль за эффективностью профессионально-прикладной физической подготовленности студентов.

**Вопросы:**

1. Краткая историческая справка о направленном использовании физических упражнений для подготовки к труду.
2. Влияние необходимости перемены и разделения труда на содержание психофизической подготовки будущего специалиста.
3. Обеспечение высокого уровня интенсивности и индивидуальной производительности труда будущих специалистов.
4. Обеспечение психофизической надежности будущих специалистов в избранном виде профессионального труда.
5. Определение понятия ППФП, ее цели и задачи.
6. Место ППФП в системе физического воспитания.
7. Основные факторы, определяющие содержание ППФП студентов.
8. Методика подбора средств ППФП студентов.
9. Основные факторы, определяющие ППФП будущего бакалавра и специалиста избранного профиля.
10. Влияние условий труда выпускников факультета на содержание ППФП студентов.
11. Характер труда специалистов и его влияние на содержание ППФП студентов данного факультета.
12. Влияние особенностей динамики утомления и работоспособности специалистов на содержание ППФП студентов данного факультета.
13. Основное содержание ППФП студентов и его реализация на факультете.

*Методико-практическое занятие.*Методика самостоятельного освоения отдельных элементов профессионально-прикладной физической подготовки.

1. Составить комплекс физических упражнений для своего трудового вида деятельности.

## Тема 12. Физическая культура впрофессиональной деятельности

**Краткое содержание.** Производственная физическая культура. Производственная гимнастика. Особенности выбора форм, методов и средств физической культуры и спорта в рабочее и свободное время специалистов. Профилактика профессиональных заболеваний и травматизма средствами физической культуры. Дополнительные средства повышения общей и профессиональной работоспособности. Влияние индивидуальных особенностей, географо-климатических условий и других факторов на содержание физической культуры специалистов, работающих на производстве. Роль будущих специалистов по внедрению физической культуры в производственном

коллективе.

**Вопросы:**

1. Производственная физическая культура, ее цели и задачи.
2. Методические основы производственной физической культуры.
3. Производственная физическая культура в рабочее время.
4. Вводная гимнастика.
5. Физкультурная пауза.
6. Физкультурная минутка.
7. Микропауза активного отдыха.
8. Методика составления комплексов упражнений в различных видах производственной гимнастики и определение их места в течение рабочего дня.
9. Физическая культура и спорт в свободное время.
10. Утренняя гигиеническая гимнастика.
11. Физкультурно-спортивные занятия для активного отдыха и повышения функциональных возможностей.
12. Профилактика профессиональных заболеваний и травматизма средствами физической культуры.

Методико-практическое занятие.Профилактика профессиональных заболеваний и травматизма средствами физической культуры.

1. Выработать и усвоить потребность в постоянных систематических занятиях физическими упражнениями для развития необходимых физических качеств.

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

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

1. Задания могут быть реализованы в процессе обучения на занятиях
2. задания, которые дополняют теоретические вопросы

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыком. Поэтому, 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.

## Шкала и критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое и прочное усвоение программного материала. Полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания. Свободно справляется с поставленными задачами,

может обосновать принятые решения.

- оценка «хорошо» - демонстрирует знание программного материала, грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, правильное применение теоретических знаний

- оценка «удовлетворительно» - демонстрирует усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, при ответе недостаточно правильные формулировки, нарушение последовательности в изложении программного материала

- оценка «неудовлетворительно» - демонстрирует слабое знание программного материала, при ответе возникают ошибки.

## Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

**Теоретический раздел** формирует систему научно-практических и специальных знаний, необходимых для понимания природных и социальных процессов функционирования физической культуры общества, и личности, умения их адаптивного, творческого использования для личностного и профессионального развития, самосовершенствования, организации здорового стиля жизни при выполнении учебной, профессиональной и социокультурной деятельности.

Методико-практический направлен на самостоятельное воспроизведение студентами основных методов и способов физкультурно-спортивной и профессиональной деятельности.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное и подробное конспектирование лекций.

В процессе прохождения дисциплины по физической культуре спорту каждому студенту необходимо:

- систематически посещать учебные занятия в дни и часы, предусмотренные учебным расписанием;

- стремиться выполнять требования и нормы, предусмотренные учебной программой.

## 7.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

***Учебная литература:***


1. Барчукова И.С. Физическая культура: учебник для студ.учреждений высш. проф. образования / И.С.Барчукова; под общей редакцией Н.Н. Маликова – 7-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. -528с. – (Сер.Бакалавриат)
2. Бирюков А.А. Спортивный массаж: учебник для студ. учреждений высшего образования / А.А.Бирюков-4-е издание стер. -М.: Издательский центр «Академия», 2014. -576с.
3. Железняк Ю.Д. Методика обучения физической культуре: учебник для студ.учреждений высш. образование / Ю.Д.Железняк, И.В.Кулишенко, Е.В.Крякина; под.ред. Ю.Д.Железняка – 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия»,2014
4. Кузнецов В.С. Теория и методика физической культуры: учебник для студ.учреждений высшего проф. образования / В.С.Кузнецов. - М.: Издательский центр «Академия», 2012

1. Марков В.В. Основы здорового образа жизни и профилактика болезней: Учеб. пособие для студентов. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 137 с.
2. Ильинич В.И. Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов вузов. – М.: Высшая школа, 1978. – 125 с.
3. Приказ Минобразования России «Об организации процесса физического воспитания в образовательных учреждениях начального, среднего и высшего профессионального образования» от 01.12.1999 № 1025. – 34 с.
4. Федеральный закон «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» от 29.04.1999 № 80-ФЗ. – 102 с.
5. Матвеев Л.П. Теория и методика физической культуры. – М.: ФиС, 1991. – 97 с.
6. Ильинич В.И. Физическая культура студента и жизнь: Учебник. – М.: Гардарики, 2008. – 366 с.
7. Гришина Ю.И. Общая физическая подготовка. Знать и уметь: учебное пособие / Ю.И.Гришина. – Изд. 4-е. Ростов н/Д: Феникс, 2014
8. Евсеев Ю.И. Физическая культура. – Учеб.пособие / Ю.И.Евсеев. – Изд.9-е,Стер. – Ростов н/Д: Феникс, 2014
9. Кобяков Ю.П. Физическая культура. Основы здорового образа жизни: учебное пособие / Ю.П.Кобяков – изд. 2-е – Ростов н/Д: феникс, 2014
10. Ковшура Е.О. Оздоровительная классическая аэробика: учебное пособие /. –: Феникс, 2013


***Периодические издания***

1. Журнал «Теория и практика физической культуры».
2. Журнал «Физическая культура».

### *Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины*

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские, и практические занятия, так и активные и интерактивные формы занятий.

На учебных занятиях используются технические средства обучения - мультимедийная доска, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования вычислительной лаборатории института.

**В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:**

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски, видеоматериалов и дискуссионных процедур;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и нормативно-правовыми актами;
- тестирование по основным темам дисциплины

## 8.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. http://www.ucheba.ru/
2. http://www.woman.ru/
3. http://www.char.ru/

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к зачетам непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

Для успешной сдачи зачета рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до зачета.
3. Время непосредственно перед зачетом лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На зачете высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций. Это необходимо и в связи с постоянными изменениями законодательства в изучаемой сфере.

Подробные методические указания для обучающихся см. в учебно-методическом пособии: Фарафонтова И.А., Павлова С.А. «***Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин»***

## 10.Перечень информационных технологий. Используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

KasperskyEndpointSecurity для бизнеса, № лицензии – OE26-150316-124933, Лицензионный договор: 1003-2015, 10.03.2015;
DreamSpark:

- Windows Client
- Microsoft Visual Studio Professional
- Microsoft Expressions
- Microsoft Windows Embedded

- Microsoft Visio
- Microsoft Project
- Microsoft OneNote
- Microsoft SQL Server
- NetbeansIDE 8.0.2
- ObjectiveC

№ лицензии - DS00005246. Лицензионный договор: №228-0619 от 02.03.16

## 11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, включающей современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения лекционных, практических занятий, лабораторных практикумов. Помещения для проведения лекционных, практических занятий согласно требованиям к материально-техническому обеспечению учебного процесса по направлению подготовки 43.03.02 Туризм укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных занятий и проведения лабораторных работ кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-45, 1-47, 1-52, 1-50, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций, определенных программой по учебной дисциплине «Физическая культура и спорт».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
# «Организация обслуживания бизнес-туристов»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

**Грозный – 2021**

**Ивушкина Е.Б.** Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания бизнес-туристов» [Текст] / сост. доктор философских наук, профессорЕ.Б. Ивушкина – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университетимени Ахмата Абдулхамидовича Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры«Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол № 1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 514, с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

©Е.Б. Ивушкина, 2021 г.
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени Ахмата Абдулхамидовича Кадырова», 2021 г.

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цельосвоения данной** дисциплины –изучить и раскрыть особенности организации обслуживания бизнес-туризма – одного из специфических сегментов туристского рынка; показать современные тенденции делового туризма, его воздействие на международную экономику.

**Задачидисциплины:**

– ознакомить обучающихся систорией зарождения и развития бизнес-туризма;
– проанализировать и обобщить знания о географии бизнес-поездок;
– конкретизировать требования, предъявляемые к туруслугам бизнес-туризма;
– классифицировать бизнес-туризм по целям: конгресс-туризм, организация выставок, путешествия, обучающие туры.

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

Процесс изучения дисциплины «Организация обслуживания бизнес-туристов» по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис» по профилю «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», с уровнем бакалавриата (академического) в соответствии с ФГОС ВО и ООП ВО по данному направлению подготовки направлен на формирование профессиональной компетенции:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Профессиональные компетенции рекомендуемые | | ПКР-2: Способен организовать процесс обслуживания потребителей |

**Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКР-2: Способен организовать процесс обслуживания потребителей | ПКР-2.1: Использует основные методы обслуживания потребителей | ***Знать:***<br>– о роли бизнес-туризма в развитии экономики стран и его влиянии на общее состояние туриндустрии;<br>– об истории развития и современном состоянии бизнес-туризма в мире и России;<br>– о сущности, целях и задачах делового туризма |

| | | |
|---|---|---|
| | | ***Уметь:***<br>– применять нормативно-законодательную базу документационного обеспечения бизнес-туров;<br>– использовать технологию организации и проведения бизнес-поездок с разными целями;<br>– разрабатывать направления развития бизнес-туризма современной туриндустрии. |
| | | ***Владеть:***<br>– методами организации планирования и разработки бизнес-туров;<br>– технологиями обслуживания клиентов в офисе при организации бизнес-поездок;<br>– приёмами составления и оформления документов бизнес-поездок с разными целями. |

**3. Объем дисциплины**

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | 6/216 | 4/144 |
| **Контактная работа:** | 46 | 14 |
| Занятия лекционного типа | 30 | 8 |
| Занятия семинарского типа | 14 | 4 |
| Консультации | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: зачёт / зачёт с оценкой / ***экзамен*** | 36 | 9 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 62 | 121 |

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

**4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы**

*4.1.1 Очная форма обучения*

| №темы | Наименование тем | Виды учебной работы (в часах) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Контактная работа | | | СР |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| **1** | **Сущность бизнес-туризма, его состояние и основные направления** | **86** | **8** | **8** | | **68** |
| 1.1 | Введение в дисциплину «Организация обслуживания бизнес-туристов» /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.2 | Состояние и значение бизнес-туризма для развития турдеятельности в России и мировой туриндустрии /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.3 | Нормативно-законодательная база бизнес-туризма /Ср/ | 17 | | | | 17 |
| 1.4 | Составляющие делового туризма/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.5 | География делового туризма/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.6 | Особенности ведения политики деловых путешествий компаниями-организаторами /Ср/ | 17 | | | | 17 |
| 1.7 | Характерные особенности конгресс-туров, их организация/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.8 | Специфика организации инсентив-туров/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.9 | Использование информационных технологий в организации бизнес-туризма/Ср/ | 17 | | | | 17 |
| 1.10 | Организация и проведение выставочного туризма/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.11 | Туристские предприятия и их роль в организации и проведении выставок/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.12 | Ведущие международные и российские туристские ярмарки-выставки и их роль в развитии турбизнеса /Ср/ | 17 | | | | 17 |
| **2** | **Технология обслуживания туристов бизнес-туров** | **96** | **8** | **8** | | **78** |
| 2.1 | Специфика обучающих туров | 4 | | | | 4 |
| 2.2 | Образовательный туризм в профессиональной подготовке туристских кадров /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.3 | Материально-техническая база средств размещения, обслуживаю- | 14 | | | | 14 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | щих бизнес-туристов. Услуги, предоставляемые бизнес-туристам в средствах размещения /Ср/ | | | | | |
| 2.4 | Индустрия туристских услуг делового туризма /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.5 | Технология обслуживания клиентов при организации бизнес-туров /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.6 | Нормативные требования, предъявляемые к туристским услугам делового туризма /Ср/ | 14 | | | | 14 |
| 2.7 | Размещение и транспорт в деловом туризме /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.8 | Деловой этикет и деловое общение с зарубежными партнерами /Пр/ | 4 | | | | 4 |
| 2.9 | VIP-обслуживание в аэропортах, на вокзалах, бизнес-авиация, бизнес-вагон /Ср/ | 14 | | | | 14 |
| 2.10 | Организация и проведение деловых совещаний и переговоров /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.11 | Программы обслуживания корпоративных клиентов (спортивных, творческих, предпринимателей) /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.12 | Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания /Ср/ | 14 | | | | 14 |
| 2.13 | Документационное обеспечение туристов деловых маршрутов /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.14 | Нормативно-законодательная база бизнес-туризма /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.15 | Документационное и информационное обеспечение обслуживания туристов /Ср/ | 12 | | | | 14 |
| | **Контроль** | **36** | | | | |
| | **Итого:** | **216** | **16** | **16** | | **146** |

*4.1.2 Заочная форма обучения*

| **№темы** | **Наименование тем** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Всего** | **Контактная работа** | | | **СР** |
| | | | **Л** | **ПЗ** | **ЛР** | |
| **1** | **Сущность бизнес-туризма, его состояние и основные направления** | **86** | **8** | **8** | | **68** |
| 1.1 | Введение в дисциплину «Организация обслуживания бизнес-туристов» /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.2 | Состояние и значение бизнес-туризма для развития турдеятельности в России и мировой туриндустрии /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.3 | Нормативно-законодательная база бизнес-туризма /Ср/ | 17 | | | | 17 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.4 | Составляющие делового туризма/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.5 | География делового туризма/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.6 | Особенности ведения политики деловых путешествий компаниями-организаторами /Ср/ | 17 | | | | 17 |
| 1.7 | Характерные особенности конгресс-туров, их организация/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.8 | Специфика организации инсентив-туров/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.9 | Использование информационных технологий в организации бизнес-туризма/Ср/ | 7 | | | | 7 |
| 1.10 | Организация и проведение выставочного туризма/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.11 | Туристские предприятия и их роль в организации и проведении выставок/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.12 | Ведущие международные и российские туристские ярмарки-выставки и их роль в развитии турбизнеса /Ср/ | 17 | | | | 17 |
| | Реферат | | | | | 10 |
| **2** | **Технология обслуживания туристов бизнес-туров** | **96** | **8** | **8** | | **78** |
| 2.1 | Специфика обучающих туров | 4 | | | | 4 |
| 2.2 | Образовательный туризм в профессиональной подготовке туристских кадров /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.3 | Материально-техническая база средств размещения, обслуживающих бизнес-туристов. Услуги, предоставляемые бизнес-туристам в средствах размещения /Ср/ | 14 | | | | 14 |
| 2.4 | Индустрия туристских услуг делового туризма /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.5 | Технология обслуживания клиентов при организации бизнес-туров /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.6 | Нормативные требования, предъявляемые к туристским услугам делового туризма /Ср/ | 14 | | | | 14 |
| 2.7 | Размещение и транспорт в деловом туризме /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.8 | Деловой этикет и деловое общение с зарубежными партнерами /Пр/ | 4 | | | | 4 |
| 2.9 | VIP-обслуживание в аэропортах, на вокзалах, бизнес-авиация, бизнес-вагон /Ср/ | 14 | | | | 14 |
| 2.10 | Организация и проведение деловых совещаний и переговоров /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.11 | Программы обслуживания корпора- | 2 | | 2 | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | тивных клиентов (спортивных, творческих, предпринимателей) /Пр/ | | | | | |
| 2.12 | Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания /Ср/ | 14 | | | | 14 |
| 2.13 | Документационное обеспечение туристов деловых маршрутов /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.14 | Нормативно-законодательная база бизнес-туризма /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.15 | Документационное и информационное обеспечение обслуживания туристов /Ср/ | 12 | | | | 14 |
| | **Контроль** | **36** | | | | |
| | **Итого:** | **216** | **16** | **16** | | **146** |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

*4.2.1 Содержание лекционного курса*

| **№ темы** | **Наименование темы** | **Содержание лекционного занятия** |
|---|---|---|
| Раздел 1. Сущность бизнес-туризма, его состояние и основные направления | | |
| 1.1 | Введение в дисциплину «Организация обслуживания бизнес-туристов» | Введение в курс. История развития. Основные понятия и определения. |
| 1.4 | Составляющие делового туризма | Организация поездок сотрудников какой-либо фирмы, организация и проведение выставок, семинаров, конференций и др. Корпоративные агентства. |
| 1.7 | Характерные особенности конгресс-туров, их организация | Конгрессный туризм как наиболее динамичный сектор. Квалифицированный и требовательный состав участников. Конгрессный туризм имеет одну отличительную особенность - у него должен бы ть крупный корпоративный заказчик: правительство, отдельные министерства, крупные корпорации и холдинги. |
| 1.10 | Организация и проведение выставочного туризма | Организация выставочной деятельности в туризме и ее основные этапы. Выставочные мероприятия. |
| Раздел 2. Технология обслуживания туристов бизнес-туров | | |
| 2.1 | Специфика обучающих туров | Образовательный туризм как разновидность туризма с целью получения образования за рубежом. Основными составляющими образовательного туризма является школьные туры, экскурсионно-ознакомительные поездки, учебные поездки с целью изучения иностранного языка; учебные поездки на обучение без получения степени, учебные поездки на обучение с получением степени; научные и учебные стажировки; участие в семинарах, конференциях, конгрессах, мастер-классах. Бизнес-образование, участие в академических программах обмена. |
| 2.4 | Индустрия турист- | Характеристика рынка туристских услуг и делового туризма. |

| | | |
|---|---|---|
| | ских услуг делового туризма | Многогранную инфраструктуру индустрии делового туризма составляют: выставочные и конгрессные центры, авиакомпании, бизнес-отели и бизнес-центры, туристические и консалтинговые компании специализирующиеся в этой области, транспортные компании, страховые компании, платежные и банковские системы, современные компьютерные и телекоммуникационные технологии |
| 2.7 | Размещение и транспорт в деловом туризме | Лицензия на осуществление туристской деятельности и сертификат соответствия оказываемых туристских услуг. Договора. ГОСТы. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта |
| 2.10 | Организация и проведение деловых совещаний и переговоров | Регистрация VIP-пассажиров, прием и оформление их багажа, а также проведение административных формальностей. |
| 2.13 | Документационное обеспечение туристов деловых маршрутов | Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса и туризма. Услуга, сервисный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация труда, которые способны более эффективно удовлетворять общественные потребности. |

### *4.2.2 Содержание практических занятий*

| № темы | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание практического занятия |
|---|---|---|
| Раздел 1. Сущность бизнес-туризма, его состояние и основные направления | | |
| 1.2 | Состояние и значение бизнес-туризма для развития турдеятельности в России и мировой туриндустрии | Туризм, как сфера услуг выступает значительным инструментом перераспределения национального дохода внутри страны, оказывает мультипликативный эффект на развитие многих отраслей экономики. Тенденции мирового социально-экономического развития |
| 1.5 | География делового туризма | Туристские потоки со служебными целями в Европу.Среди европейских государств, принимающих потоки деловых людей, выделяются Германия, Великобритания, Франция, Нидерланды, Италия, Испания, Швеция, Швейцария. Особое место занимает Бельгия. Бизнес-туризм на американском континенте.Поток деловых туристов в Латинской Америке, Юго-Восточной Азии |
| 1.8 | Специфика организации инсентив-туров | Основные понятия и определения инсентив туризма как вида деятельности. Инсентив -официальное поощрение. Инсентив туры выступают в качестве способа выражения благодарности, поощрения и стимулирования лучших сотрудников, помогают сплотить и мотивировать рабочий коллектив и укрепить командный дух. |
| 1.11 | Туристские предприятия и их роль в организации и проведении выставок | Выставочная деятельность четко определяется необходимостью достижения основных маркетинговых целей туристского предприятия. В качестве таковых могут быть: представление фирмы и ее продуктов; изучение рынков сбыта; поиск новых рынков; |

| | | |
|---|---|---|
| | | расширение числа клиентов; внедрение нового продукта на рынок; определение возможного спроса на новый продукт; поиск новых деловых партнеров; изучение предложения конкурентов; позиционирование своих продуктов относительно услуг конкурентов; формирование благоприятного имиджа фирмы; непосредственный сбыт продуктов и заключение контрактов. |
| Раздел 2. Технология обслуживания туристов бизнес-туров | | |
| 2.2 | Образовательный туризм в профессиональной подготовке туристских кадров | Подготовка кадров всех уровней: с высшим образованием, средним специальным и технических исполнителей. |
| 2.5 | Технология обслуживания потребителей при организации бизнес-туров | Маркетинговые исследования туристского рынка. Психология взаимодействия с туристом. Техника общения с туристом. |
| 2.8 | Деловой этикет и деловое общение с зарубежными партнерами | Особенности делового общения с иностранными партнерами.Национальные особенности делового этикета. |
| 2.11 | Программы обслуживания корпоративных клиентов (спортивных, творческих, предпринимателей) | Корпоративное обслуживание. Системный подход к обслуживанию. |
| 2.14 | Нормативно-законодательная база бизнес-туризма | Контент-анализ документов. |

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

*Самостоятельная работа* – это основная внеаудиторная работа студента.

Содержанием самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация обслуживания бизнес-туристов» являются следующие её виды:

– изучение понятийного аппарата дисциплины;

– изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;

– работа над основной и дополнительной литературой;

– работа с периодическими изданиями;

– изучение вопросов для промежуточного контроля;

– самоподготовка к практическим занятиям;

– самостоятельная работа студента при подготовке к промежуточному контролю;

– подготовка презентации по теме с использованием технических средств и мультимедийной техники;

– самостоятельная работа студента в библиотеке;

– изучение электронных учебных материалов (электронных учебников и т.д.);

– консультации у преподавателя;

– подготовка реферата.

| № раздела | Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение | Кол-во часов |
|---|---|---|
| 1 | Нормативно-законодательная база бизнес-туризма<br>Особенности ведения политики деловых путешествий компаниями-организаторами<br>Использование информационных технологий в организации бизнес-туризма<br>Ведущие международные и российские туристские ярмарки-выставки и их роль в развитии турбизнеса | 136 |
| 2 | Материально-техническая база средств размещения, обслуживающих бизнес-туристов. Услуги, предоставляемые бизнес-туристам в средствах размещения<br>Нормативные требования, предъявляемые к туристским услугам делового туризма<br>VIP-обслуживание в аэропортах, на вокзалах, бизнес-авиация, бизнес-вагон<br>Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания<br>Документационное и информационное обеспечение обслуживания туристов | |
| 3 | Подготовка реферата | 10 |
| **Итого** | | **146** |

– РПД по дисциплине «Организация обслуживания бизнес-туристов»

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

### Оценочные средства для текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код компетенции | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Сущность бизнес-туризма, его состояние и основные направления | ПКР-2 | Устный опрос, тест, реферат |
| 2. | Технология обслуживания туристов бизнес-туров | ПКР-2 | Устный опрос, домашнее задание, информационный доклад, тест |

*Рубежная аттестация №1* по дисциплине «Организация обслуживания бизнес-туристов» проходит в форме тестирования, подготовка реферата:

**Тестовые задания**
**по дисциплине «Организация обслуживания бизнес-туристов»:**

**Задание № 1**

Инсентив-программы – это программы,

Ответ:

**1.** направленные на мотивацию сотрудников компании, ее дилеров и/или постоянных клиентов

2. ориентированные на индивидуальных туристов

3. направленные на рекреационный отдых и лечение

**Задание № 2**

По назначению деловые совещания бывают:

Ответ:

**1.** вырабатывающие и принимающие решения;

**2.** разъясняющие и уточняющие задачи по реализации ранее принятых решений;

3. обучающие новых сотрудников

**Задание № 3**

По количеству участников деловые совещания классифицируются:

Ответ:

1. объединенные

2. расширенные (до двадцати человек);

**3.** узкий состав (до пяти человек);

**Задание № 4**

Переговоры предназначены для того, чтобы

Ответ:

1. с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы) получить отвечающее интересам одной стороны соглашение и достичь результатов, которые бы устроили одного из участников

**2.** с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы) получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех его участников

3. с помощью обмена договоров о сотрудничестве получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех его участников

**Задание № 5**

Схема проведения переговоров состоит из :

Ответ:

1. 3 этапов
2. 5 этапов
3. 4 этапов

**Задание № 6**

При проведении переговоров используются:

Ответ:

1. вариационный метод
2. метод интеграции
3. диффузионный метод

**Задание № 7**

Протокол совещания -

Ответ:

1. это первичный официальный документ, на основании которого руководство вправе требовать от сотрудников выполнения порученных им заданий.
2. это первичный официальный документ, на основании которого руководство не вправе требовать от сотрудников выполнения порученных им заданий.
3. это первичный официальный документ, на основании которого действует предприятие, организация, учреждение

**Задание № 8**

Оптимальная продолжительность делового совещания составляет:

Ответ:

1. 40-45 минут
2. 1 час
3. 20-30 минут

**Задание № 9**

Основная ошибка, допускаемая при проведении делового совещания:

Ответ:

1. отсутствуют пепельницы и минеральная вода на столах;
2. не регламентируется его общая продолжительность и время выступления и перерывы;
3. руководитель не готов к деловому совещанию

**Задание № 10**

Деловой туризм –

Ответ:

1. это поездки со служебными целями для получения доходов по месту

командирования

**2.** это поездки со служебными целями без получения доходов по месту командирования

3. это поездки с рекреационными целями без получения доходов по месту командирования

**Задание № 11**

Деловой туризм подразделяется на

Ответ:

**1.** конгрессно-выставочный туризм

**2.** деловые поездки (командировки)

**3.** инсентив-туризм

4. оздоровительный туризм

**Задание № 12**

Аббревиатура MICEпри переводе с английского расшифровывается как

Ответ:

1. встречи, поощрительные поездки, консорциумы, событийные мероприятия.

**2.** встречи, поощрительные поездки, конгрессы, событийные мероприятия.

3. собрания, поощрительные поездки, конгрессы, ярмарки

**Задание № 13**

Расходы туристов-бизнесменов в среднем по сравнению с расходами среднестатистического тура на отдых

Ответ:

1. неизменны

**2.** увеличиваются

3. сокращаются

**Задание № 14**

Какие основные требования предъявляются к компаниям, работающим в секторе делового туризма?

Ответ:

**1.** широкий спектр услуг

**2.** профессиональная оптимизация расходов заказчика

3. обязательная культурно-развлекательная программа

**Задание № 15**

В отличие от индивидуальных бизнес-поездок, поездки на выставки имеют ярко выраженную сезонность спроса. Какие месяца являются "горячими" для выставочного туризма

Ответ:

1. декабрь-январь

**2.** сентябрь-ноябрь

**3.** февраль-март

**Задание № 16**

Одной из общественных организаций, работающей в секторе MICE, является
Ответ:

**1.** Ассоциация делового туризма
2. Корпорация бизнес-туризма
3. Международный центр конгрессов и собраний

**Задание № 17**

Неправительственное, некоммерческое объединение фирм, организаций и компаний-субъектов делового туризма в России, созданное в январе 2000 года – это
Ответ:

1. Всемирная ассоциация воздушного транспорта
2. Всемирная туристская организация
**3.** Ассоциация делового туризма

**Задание № 18**

В структуре мирового делового туризма превалируют:

Ответ:

**1.** индивидуальные деловые поездки
2. конгресс-туры
3. инсентив-туры

**Задание № 19**

Основными специфичными требованиями для инсентив-путешествий являются:
Ответ:

**1.** Оригинальность
**2.** Уникальность
**3.** Исключительность

**Задание № 20**

Самыми популярными туристскими центрами среди международных компаний-организаторов инсентив-путешествий являются:

Ответ:

**1.** Южная Африка, Гонконг, Кипр
2. Великобритания, Германия
**3.** Сингапур, Ямайка, Бразилия

**Задание № 21**

При выборе туристского центра главным фактором является

Ответ:

1. профиль группы
**2.** бюджет, выделенный на инсентив-поездку
3. программы путешествия

**Задание № 22**

При введении деловых переговоров с представителями какой страны необходимо помнить о пунктуальности, рациональности, педантичности,организованности,трудолюбии и избегать разговоров на политические темы?

Ответ:

1. англичане
2. немцы
3. арабы

**Задание № 23**

С представителями какой страны на деловых переговорах необходимо избегать разговоров религии, о жизни королевской семьи, о деньгах и Северной Ирландии?

Ответ:

1. Англичане
2. Французы
3. Немцы

**Задание № 24**

В какой стране во время делового приема не принято разговаривать о деле, до того пока не подадут кофе, нельзя оставлять еду на тарелках, подсаливать блюда по своему вкусу или пользоваться пряностями?

Ответ:

1. Франция
2. США
3. Германия

**Задание № 25**

Считается ли частью рынка делового туризма собрание нескольких менеджеров компании, обсуждающих стратегию по заработной плате в своих подразделениях в течение полдня, если оно проводится в конференц-зале, зарезервированном в местной гостинице и сопровождается деловым обедом.

Ответ:

Неверно

**Верно**

**Задание № 26**

Основные отличия делового туризма от других видов туризма:

Ответ:

1. путешественники, совершающие деловые поездки, меньше других туристов связаны с окружающей средой
2. деловые путешествия совершаются в не самый загруженный для туристского центра период,т.е. независимо от сезонности.
3. мероприятия сопровождаются культурно-развлекательной программой,

от этого выигрывают рестораны, местные туристские достопримечательности, транспорт, сувенирные магазины и др.

**Задание № 27**

Участников рынка деловой авиации можно разделить на три категории:

Ответ:

**1.** компании-авиаброкеры,

**2.** компании, имеющие свой самолетный парк,

**3.** корпоративные авиакомпании.

**Задание № 28**

Переговоры с представителями фирм можно условно разделить на группы:

- для получения информации по предложению или запросу без подписания контракта;
- для согласования и подписания контракта.

Ответ:

Неверно

**Верно**

**Задание № 29**

Назовите условия эффективности деловых переговоров

Ответ:

**1.** обе стороны должны иметь устойчивый интерес к предмету переговоров;

**2.** партнеры должны иметь достаточную компетентность и необходимые знания в отношении предмета переговоров;партнеры по переговорам должны в определенной мере доверять друг другу.

**3.** они должны иметь достаточные полномочия в принятии окончательных решений (соответствующее право на ведение переговоров);

**4.** партнеры по переговорам должны в определенной мере доверять друг другу;

**5.** каждая сторона должна уметь максимально полно учитывать субъективные и объективные интересы другой стороны и идти на необходимые компромиссы;

**Задание № 30**

С представителями какой страны при проведении переговоров следует помнить, что участники переговоров очень внимательны к :

- сбору информации относительно предмета обсуждения, а также партнеров по переговорам;
- формированию «духа дружбы».

Ответ:

1. Египет

**2.** Китай

**Шкала и критерии оценивания тестовых заданий**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «отлично» | Задание выполнено на 91-100% |
| «хорошо» | Задание выполнено на 81-90% |
| «удовлетворительно» | Задание выполнено на 51-80% |
| «неудовлетворительно» | Задание выполнено на 10-50% |

## Реферат

## Примерные темы реферата:

1. Состояние и значение бизнес-туризма для развития Ростовской области и мировой туриндустрии
2. География делового туризма. Модель бизнес-туризма в ведущих туристских странах
3. Нормативно-законодательная база бизнес-туризма
4. Использование информационных технологий в организации бизнес-туризма
5. Ведущие международные и российские общественные организации турбизнеса
6. Образовательный туризм в профессиональной подготовке туристских кадров
7. Нормативные требования, предъявляемые к туристским услугам делового туризма
8. Размещение и транспорт в деловом туризме
9. Деловой этикет и деловое общение с зарубежными партнерами
10. Организация и проведение деловых переговоров и совещаний
11. Квалификационные требования к работникам туриндустрии, сектора делового туризма
12. Программы обслуживания корпоративных клиентов (спортивных, творческих, предпринимателей)
13. Документационное обеспечение бизнес-туров
14. Особенности ведения политики деловых путешествий компаниями-организаторами
15. География маршрутов воздушного делового туризма в Европе и мире
16. Анализ отельной базы для реализации специальных мероприятий в области делового туризма в России
17. За и против развития делового туризма в Восточной Европе
18. Маркетинг место деловых дестинаций
19. Влияние глобализационных и локализационных тенденций на развитие деловоготуризма.

20. Специфика продвижения продуктов в области делового туризма на российский,европейский и американский рынки: компаративный анализ

21. Конференц-индустрия: управление, перспективы, тренды

*Рубежная аттестация №2* по дисциплине «Организация обслуживания бизнес-туристов» предполагает выполнение домашнего задания:

**Домашнее задание:**

**Вариант 1.**

1. Технологияразработки образовательного маршрута (повышение профессионального уровня).
2. Составьте программу образовательного тура.

**Вариант 2.**

1. Участие туристских фирм в организации и проведении туристских выставок-ярмарок.
2. Составьте программу презентации туристского маршрута в рамках проводимой выставки.

**Вариант 3.**

1. Требования, предъявляемые к туристским услугам деловых поездок.
2. Составьте памятку для родителей, отправляющих ребенка в образовательныйтур.

**Вариант 4.**

1. Транспортные средства в бизнес-туризме и предъявляемые к ним требования.
2. Какой вид рекламных туров относится к бизнес-туризму? Объясните.

**Вариант 5.**

1. Развитие и состояние бизнес-туризма в России.
2. Составьте рекламный листок на маршруты бизнес-туризма.

**Вариант 6.**

1. Состояние делового туризма в Ростовской области. Потенциальные возможности его развития.
2. Составьте программу для деловых туристов по Ростовской области.

**Вариант 7.**

1. Деловой этикет в организации и проведении переговоров с бизнес-партнером.
2. Составьте деловое письмо – приглашение на участие в конференции.

**Вариант 8.**

1. Основные квалификационные требования к сотрудникам туристских предприятий, обслуживающих бизнес-туры.
2. Укажите формы и методы продвижения деловых туров на рынке услуг.

**Вариант 9.**

1. Организация обучающих туров для студентов. Их значение в подготовке кадров.
2. Составьте программу обслуживания спортивной делегации, прибывшей в ваш регион (город).

**Вариант 10.**

1. Документационное обеспечение бизнес-маршрутов.
2. Перечислите требования, предъявляемые к питанию при организации деловых туров (по выбору).

## Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестацияпредназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины «Организация обслуживания бизнес-туристов».

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме **экзамена.**

## Вопросы к экзамену

1. История развития и современное состояние бизнес-туризма в мировой туриндустрии.
2. Роль и место бизнес-туризма в системе туриндустрии.
3. Влияние развития делового туризма на экономику страны.
4. Состояние бизнес – туризма в Ростовской области и потенциальные возможности его развития.
5. Сегментирование делового туризма.
6. Маркетинговые исследования бизнес – туров.
7. География деловых туров со служебными целями.
8. География конгресс-выставочного туризма.
9. География инсентив-туризма.
10. Основные тур. Потоки обучающих туров.
11. Характерные особенности конгресс-туризма. Виды деловых встреч.
12. Особенности организации деловых встреч.
13. Средства размещения для участников деловых встреч бизнес – туров.
14. Программное обслуживание туристов конгресс – туров.
15. Технология организации конгресс-маршрутов туристской фирмой.
16. Деловой сектор выставочного туризма; его характерные особенности.
17. Взаимосвязь организаций выставочного бизнеса с различными секторами индустрии туризма.
18. Функциональные особенности и формы работы организаторов выставок.
19. Факторы, влияющие на состояние и развитие делового туризма.
20. Обучающие туры; их характерные особенности и разновидности.
21. Специфика организации языко-обучающих туров.
22. Профессиональное обучение. Технология организации обслуживания данного вида делового туризма.
23. Основные требования, предъявляемые к средствам размещения обучающих туров.
24. Памятка туриста обучающих туров (основные положения, советы родителям).

25. Факторы, определяющие привлекательность туристского региона для его посещения с деловыми целями.
26. Понятие «инсентив-туризм»; история его развития, статистика,
27. Специфические особенности инсентив-туров.
28. Программное обслуживание туристов на инсентив-маршрутах.
29. Особенности обслуживания в офисе туристов различной типологии при отправке в деловые путешествия.
30.Шоп-туры. Особенности их организации и проведения.
31. Использование транспортных средств в деловом туризме.
32. Факторы, определяющие конкурентоспособность авиационного транспорта в бизнес-туризме.
33. Аренда автомобилей – перспективное направление в обслуживании деловых поездок.
34. Особенности ведения политики деловых путешествий компаниями – организаторами.
35. Туристские фирмы. Основные этапы их деятельности при организации и проведении бизнес-туров.
36. Документационное обеспечение туристов деловых маршрутов.
37. Современные тенденции развития бизнес - туризма.
38. Модель делового туризма страны Европейского региона (на выбор).
39. Модель делового туризма страны Американского региона (на выбор).
40. Модель делового туризма страны Ю - В Азии (на выбор).
41. Модель делового туризма регионов России (деловой центр на выбор).
42. Программа делового тура с целью изучения бизнес-языка.
43. Программа обслуживания делегаций (спортивных, творческих, предпринимателей).
44. Программа инсентив-тура (с учетом направления профессиональной деятельности).
45. Профессиональные требования к сотрудникам турфирм – организаторам бизнес-туризма.
46. Разновидность дополнительных услуг при организации деловых туров и требования к ним.
47. 1. Деловой туризм в системе туристской индустрии. Его развитие и состояние.
48. Классификация бизнес - туризма. Его влияние на экономику страны.
49. Назовите основные факторы, препятствующие развитию делового туризма в России.
50. География конгресс - туров и индивидуальных деловых поездок.
51. Какая страна в Европе лидирует в секторе делового туризма? Почему?
52. География выставочного туризма. Международные туристские выставки.
53. География инсентив - туризма, его характерные особенности.
54. География образовательного туризма. Основные направления его развития.

55. Влияние процесса сегментирования на организацию делового туризма.
56. Роль туристских фирм в организации и проведении бизнес – туров.
57. Типология потребителей делового сектора туризма.
58. Особенности организации конгресс – туров.
59. Факторы, влияющие на выбор направления инсентив-тура.
60. Крупные центры выставочной деятельности: место нахождения,характеристика.

**Критерии оценки:**

| | |
|---|---|
| Оценка «отлично» | Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал. |
| Оценка «хорошо» | Студент показывает достаточный уровень теоретических знаний, свободно оперирует понятиями. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «удовлетворительно» | Студент показывает знание основного лекционного материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. |
| Оценка «неудовлетворительно» | Студент показывает слабый уровень теоретических знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

## 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Новиков В. С.Организация туристской деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования – М. : Издательский центр «Академия», 2013

2. Джанджугазова Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Е. А. Джан- джугазова. 2-издание — М. : Издательский центр «Академия», 2016. 19экз.

3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело : учеб. пособие для студ. учрежд. высш. проф. образования. –М. : Издательский центр «Академия», 2013.

4. Иванова Н.В. Туристско-рекреационное проектирование [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.В. Иванова, Н.А. Мальшина. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. – 141 с. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/51621.html

5. 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», 2015.

6. Батракова Е.В. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для выполнения самостоятельной работы для студентов 4 курса обучающихся по специальности 100401 Туризм / Е.В. Батракова. – Электрон. текстовые данные. – Черкесск: Северо-Кавказская государственная гуманитарно-технологическая академия, 2014. – 21 с. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/27201.html

7. Земцова Л.В. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : конспект лекций. Учебное пособие / Л.В. Земцова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 131 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72149.html

8. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – 978-5-4486-0152-1. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72807.html

9. Информационное обеспечение туризма учебник / Н. С. Морозова, И74 М. А. Морозов, А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Л. А. Родигин. М. : Федеральное агентство по туризму, 2014.

10. Дурович А. П.Организация туризма: учебное пособие /Дурович А. П., Г. А. Бондаренко, Т. М. Сергеева [и др.] Минск: Новое знание, 2011.318с.

11. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма: учебное пособие для вузов / А. Д.Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин. – М.: КНОРУС, 2009. 438 с.

12. Корнеев Н. В, КорнееваЮ. В.. Технологии гостиничной деятельности: учебник / – М. : Академия, 2015.

13. Гончарова И.В. , Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. Маркетинг туризма (Ростуризм) : учебное пособие / — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014.

14. Зорин А.И. Рекреационное проектирование [Электронный ресурс] : методические рабочие материалы по дисциплине / А.И. Зорин. – Электрон. текстовые данные. – Химки: Российская международная академия туризма, 2011. – 32 с. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/54198.html.

15. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Е.О. Валеева – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2015. – 242 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/31939.html. – ЭБС «IPRbooks»

16. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 208 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15712.html. – ЭБС «IPRbooks».

*Периодические издания*

1.Турбизнес – URL:www.tourbus.ru;https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=27711

2. Туризм и гостеприимство – URL: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=62171

3. Турист – URL:www.tourist-journal.ru/

4. За рубежом URL: www.zarubejom.com

5/ Гостиница и ресторан: бизнес и управление– URL:http://www.jur-jur.ru/journals/jur88/index.html

Гостиничное дело – URL: http://gosdel.panor.ru

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Учебный курс по дисциплине «Организация обслуживания бизнес-туристов», преподаваемый в высшем учебном заведении, предназначен для того, чтобы изучить и раскрыть особенности организации обслуживания бизнес-туризма – одного из специфических сегментов туристского рынка; пока-

зать современные тенденции делового туризма, его воздействие на международную экономику.

***Знать:***

– о роли бизнес-туризма в развитии экономики стран и его влиянии на общее состояние туриндустрии;
– об истории развития и современном состоянии бизнес-туризма в мире и России;
– о сущности, целях и задачах делового туризма.

***Уметь:***

– применять нормативно-законодательную базу документационного обеспечения бизнес-туров;
– использовать технологию организации и проведения бизнес-поездок с разными целями;
– разрабатывать направления развития бизнес-туризма современной туриндустрии.

***Владеть:***

– методами организации планирования и разработки бизнес-туров;
– технологиями обслуживания клиентов в офисе при организации бизнес-поездок;
– приёмами составления и оформления документов бизнес-поездок с разными целями.

Преподавание учебного курса дисциплины «Организация обслуживания бизнес-туристов» осуществляется в следующих основных формах:

− теоретической подготовке (лекционные занятия);

− практической подготовки (практические занятия; создание презентаций о видах формальностей; подготовка докладов)

− самостоятельной работы (анализ национальных организаций РФ по туризму; анализ нормативно-правовых актов; работа над рефератом, защита реферата).

В рамках самостоятельной работы готовятся доклады и презентации по основным разделам дисциплины.

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе *PowerPoint.* Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст,

фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

При формировании презентаций не рекомендуется использовать шаблоны оформления слайдов. Фон слайда следует установить, используя следующие опции: Формат-Фон-Другие цвета или Формат-Фон-Способы заливки, Дизайн – Формат фона.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять картинку или представлять текстовую информацию.

*Критерии оценивания* – при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

Также, самостоятельная работа бакалавров по данной дисциплине предполагает:

– самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам;

– выполнение заданий для самостоятельной работы;

– изучение теоретического и лекционного материала, а также основной и дополнительной литературы при подготовке к практическим занятиям, написании докладов;

– самостоятельное изучение отдельных вопросов, не рассматриваемых на практических занятиях, выносимых на самостоятельное изучение;

– подготовка к тестированию по темам, предусмотренным программой данного курса.

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

**Шкала и критерии оценивания устного ответа:**

| | |
|---|---|
| Оценка «отлично» | Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал. |
| Оценка «хорошо» | Студент показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует понятиями инновационного менеджмента. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «удовлетворительно» | Студент показывает знание основного лекционного и практического материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. Студент испытывает затруднения при приведении практических примеров. |
| Оценка «неудовлетворительно» | Студент показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

**Домашнее задание**

Это небольшая по объёму письменная работа. При реализации задания необходимо выполнить заданный алгоритм действий. Основу для разработки тура составляет его краткое описание. Сюда будет входить набор необходимых требований, которые выявлены в результате исследования рынка туристских услуг, согласованных с заказчиком с учётом возможностей исполнителя. Проект тура в обязательном порядке должен содержать ряд конкретных требований и мероприятий для обеспечения безопасности тура. Объём письменной части проекта составляет примерно 2-3 страницы 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа). Продемонстрировать проект тура с использованием презентации.

*Критерии оценивания* – оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое

заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования

**Реферат**

Одним из итоговых заданий в рамках самостоятельной работы является реферат, который готовят обучающиеся по темам данного учебного курса и по кругу затрагиваемых проблем. Такая практическая работа позволяет успешно закрепить материал учебного курса. Так как в ходе работы над рефератом подбирается необходимая для раскрытия определенной темы литература; составляется конспект или делаются необходимые выписки; выстраивается план изложения материала; затем в соответствии с разработанным планом составляется текст реферата.

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц. В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии со стандартом. Реферат выполняется с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297 мм) по ГОСТ 9327 через полтора интервала, шрифт TimesNewRoman, размер букв шрифта 14, цвет черный. Также необходимо соблюдать следующие размеры полей:

правое – 10 мм,

левое – 30 мм,
верхнее – 20 мм.
нижнее – 20 мм.

Номер листа проставляется в центре нижней части листа без точки. Нумерация страниц сквозная.

Для более полного раскрытия заявленной темы по дисциплине «Организация обслуживания бизнес-туристов» оформляется приложение, которое может включать иллюстрации и фотографии.

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

1. **Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.
2. **Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.
3. **Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.
4. **Обработка и систематизация материала.**
5. **Разработка плана реферата.**
6. **Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата TimesNewRoman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.**

**Приложение.**

***Правила оформления библиографического списка***

Согласно ГОСТ 7.0.05, библиографическая ссылка является частью спра-

вочного аппарата документа и служит источником библиографической информации о документах – объектах ссылки. При этом объектами ссылки могут быть различные виды источников информации: тексты, видеозаписи (особенно документальные или методического характера), звукозаписи, изоматериалы, карты, комплекты (например, книга+CD), кинофильмы, микроформы, мультимедиа, ноты, предметы (например, музейные экспонаты), рукописи, электронные ресурсы. Указание вида источника информации является обязательным при составлении библиографического списка работы; в библиографических ссылках обычно опускается. В пункте 4.3 ГОСТа отмечается, что объектами составления библиографической ссылки являются все виды опубликованных и неопубликованных документов на любых носителях (в том числе электронные ресурсы локального и удаленного доступа), а также составные части документов.

По составу элементов библиографические описания ссылки могут быть полными или краткими, в зависимости от вида ссылки, ее назначения, наличия библиографической информации в тексте. Полная ссылка содержит библиографические сведения о документе, необходимые для его идентификации и поиска. Библиографические ссылки различаются также по месту расположения в документе на:

– внутритекстовые, помещенные в тесте документа;

– подстрочные, вынесенные из текста вниз полосы документа (в сноску);

– затекстовые, вынесенные за текст документа или его части (в выноску).

Необходимо помнить, что совокупность затекстовых библиографических ссылок не является библиографическим списком или указателем. Библиографический список является самостоятельной частью документа. Для связи текста документа с номером библиографического списка используется знак выноски (набирается на верхней линии шрифта), или отсылка, которая приводится в квадратных скобках. Если ссылку приводят на конкретный фрагмент текста документа, то отсылке указывают порядковый номер и страницы, на которых помещен объект отсылки. Сведения разделяют запятой. Так, например, расположенная в тексте отсылка [10, с. 86] означает источник под номером 10 в библиографическом списке, а объект ссылки расположен на странице 86. При подготовке реферата рекомендуется именно данный способ затекстовой ссылки.

В реферате библиографический список имеет незначительный объем, что делает предпочтительным его нумерационное построение. Если в тексте работы имеется несколько ссылок на один и тот же документ, то во всех отсылках он имеет один тот же номер, полученный в результате первой отсылки.

Библиографическое описание содержит библиографические сведения о документе, приведенные по определенным правилам, устанавливающим наполнение и порядок следования областей и элементов, и предназначенные для идентификации и общей характеристики документа. В библиографическом описании выделяют следующие области:

– область заглавия и сведений об ответственности;

– область издания;
– область специфических сведений;
– область выходных данных;
– область физической характеристики;
– область серии;
– область примечания;
– область стандартного номера (или его альтернативы) и условий доступности.

В свою очередь области описания состоят из элементов, которые делятся на обязательные и факультативные. В описании могут быть только обязательные элементы либо обязательные и факультативные. Обязательные элементы содержат библиографические сведения, обеспечивающие идентификацию документа; они присутствуют в любом библиографическом описании. Факультативные элементы содержат библиографические сведения, дающие дополнительную информацию о документе. При составлении библиографического списка факультативные элементы, как правило, опускают. С наибольшей полнотой факультативные элементы приводят в описаниях для государственных библиографических указателей, библиотечных каталогов (в карточной и электронной форме), баз данных крупных универсальных научных библиотек и центров государственной библиографии.

В библиографическом описании необходимо различать два вида пунктуации: обычных грамматических знаков препинания и знаков предписанной пунктуации, т.е. знаков, имеющих опознавательный характер для областей и элементов библиографического описания. Предписанная пунктуация предшествует элементам и областям или заключает их; ее употребление не связано с нормами языка. В качестве предписанной пунктуации выступают знаки препинания и математические знаки:

| | |
|---|---|
| . – | точка и тире |
| . | точка |
| , | запятая |
| : | двоеточие |
| ; | точка с запятой |
| … | многоточие |
| / | косая черта |
| // | две косые черты |
| ( ) | круглые скобки |
| [ ] | квадратные скобки |
| + | знак плюс |
| = | знак равенства |

Каждой области описания, кроме первой, предшествует знак точка и тире, который ставится перед первым элементом области. Для более четкого разделения областей и элементов, а также для различения предписанной и грамматической пунктуации применяют пробелы в один печатный знак до и после пред-

писанного знака. Исключение составляют точка и запятая – пробелы оставляют только после них.

Библиографическое описание документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы.

Это вид описания используется при оформлении библиографических списков в диссертациях, в авторефератах диссертаций, а также в курсовых и дипломных работах. Расширенное библиографическое описание включает обязательные элементы и один или несколько факультативных элементов.

**Схематично краткое библиографическое описание выглядит так:**

**Заголовок (фамилия, имя, отчество автора). Заглавие (название книги, статьи)[область физической характеристики] : Сведения, относящиеся к заглавию (раскрывают тематику, вид, жанр, назначение документа и т.д.) / Сведения об ответственности (содержат информацию об авторах, составителях, редакторах, переводчиках и т.п.; об организациях, от имени которых опубликован документ). – Сведения об издании (содержат данные о повторности издания, его переработке и т.п.). – Место издания (название города, где издан документ) :Издательство или издающая организация, Дата издания. – Объем (сведения о количестве страниц, листов).**

Конкретизируем эту схему для книги:

Медлик, С. Гостиничный бизнес [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. с англ. А.В. Павлова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.

В сведениях об ответственности указываются инициалы и фамилии всех авторов, если их количество не превышает трех; в противном случае инициалы и фамилия первого автора и др. При указании места издания сокращенно указываются только Москва (М.) и Санкт-Петербург (СПб.); на Украине – Киев (К.); в Белоруссии – Минск (Мн.).

Пример отдельного издания:

Гостиничный комплекс Москвы: обзор рынка 2008 [Текст] : бюллетень / Управление делами Мэра и Правительства Москвы; отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы. – М. :Реформ-Пресс-Арт, 2008. – 20 с.

Примеры источников из периодических изданий:

Зорин, А.И. Туристский центр и центр туризма: содержание и границы понятий [Текст] / А.И. Зорин // Теория и практика физическойкультуры. – 2000. – № 8. – С. 23-25.

Бондаренко, М. Забава на костях [Текст] : [о проблеме строительства поля для игры в гольф на историческом месте – между Монастырским урочищем и Старочеркасской пристанью] / М. Бондаренко // Независимая газета. – 2005. – 2 авг. – С. 4.

Пример оформления библиографического описания нормативного документа:

ГОСТ Р 50762–2007. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания [Текст] / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. – Взамен ГОСТ Р 50762–95 ;введ. 2009-01-01. – М. :Стандартинформ, 2008. – 12, [3] с.

заглавия, взятого с самого носителя (а иногда с этикетки, иногда с контейнера, иногда из сопроводительного документа), общее обозначение материала – «электронный ресурс». Оно заключается в квадратные скобки. Например:

Русские художники XII-XX веков [Электронный ресурс] : Энциклопедия / Региональный общественный фонд поддержки науки, культуры и образования «Петербургское наследие и перспектива». – Электрон. дан. – СПб. : Азбука, 1998. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM) :зв., цв.

При описании материалов из Интернета необходимо отразить кроме общих сведений: режим доступа, тип протокола, доменный адрес сайта, имя файла, дату получения информации. Например:

Куликова, С. CostaCoffee выходит на рынок Петербурга [Электронный ресурс] : Интернет-ресурс медиагруппы «Лучший Выбор» / С. Куликова. – URL :http://www.restop.ru/restn.php?numn=608, свободный (дата обращения: 02.11.2009).

По дисциплине «Организация обслуживания бизнес-туристов» учебным планом предусмотрена сдача экзамена. На экзамене обучающемуся предлагаются три вопроса по изученному материалу, освоенной практической и самостоятельной работе в рамках учебного курса.

*Критерии оценки знаний студента:*

| | |
|---|---|
| Оценка «отлично» | Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал. |
| Оценка «хорошо» | Студент показывает достаточный уровень теоретических знаний, свободно оперирует понятиями. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |

| | |
|---|---|
| Оценка «удовлетворительно» | Студент показывает знание основного лекционного материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. |
| Оценка «неудовлетворительно» | Студент показывает слабый уровень теоретических знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

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

При реализации учебной работы по дисциплине «Организация обслуживания бизнес-туристов» с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» реализуется компетентностный подход. В рамках данной дисциплины предусмотрены практические занятия где обучающийся активно использует активные и интерактивные методы, также читаются лекции с использованием презентаций по данной дисциплине, устные опросы, внеаудиторная работа в научной библиотеке.

Также в рамках дисциплины «Организация обслуживания бизнес-туристов» осуществляется подготовка презентаций для визуализации докладов.

Презентация должна быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

Чтение лекций с помощью интерактивных технологий позволяют привить практические умения и навыки работы с информационными ресурсами и средствами, для возможности самоконтроля и мотивации студентов в процессе самостоятельной работы. Для этого используются компьютерные технологии общего пользования.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y Academic Edition Enterprise;

Kaspersky Endpoint Security длябизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Nose 1 year Education License, договор № 15573/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

OS Windows № 15576/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

MS Office № 15576/РНД 2933 от 27.12.2016г.Соглашение OVS (Open value subscription) Кодсоглашения V8985616;

KasperskyEndpointSecurity для бизнеса 700 (Номер лицензионного документа: 658/2018 от 24.04.2018);

WINHOME 10 RUS OLP NL Acdmc legalization GetGenuine (договорот 10.08.2017 г.);

WINEDU RUS UpgrdSapk OLP NL Acdmc (договорот 10.08.2017 г.);

CoreCAL SNGL LicSAPk OLP NL AcdmcUsrCAL (договорот 10.08.2017 г.);

WinSvrStd RUS LicSAPk OLP NL Acdmc 2 Proc (договорот 10.08.2017 г.).

## 11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, включающей современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения лекционных, практических занятий, лабораторных практикумов. Помещения для проведения лекционных, практических занятий согласно требованиям к материально-техническому обеспечению учебного процесса по направлению подготовки 43.03.01Сервис укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-11, 1-01, 1-02, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций, определенных программой по учебной дисциплине «Организация обслуживания бизнес-туристов».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
# «Организация обслуживания инсентив-туристов»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

**Грозный – 2021**

**Ивушкина Е.Б.** Рабочая программа учебной дисциплины «Организация обслуживания инсентив-туристов» [Текст] / сост. доктор философских наук, профессорЕ.Б. Ивушкина – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университетим.А.А.Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры«Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол № 1 от 1сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 514, с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

©Е.Б. Ивушкина, 2021 г.
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университетим.А.А.Кадырова», 2021 г.

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цельосвоения данной** дисциплины –изучить и раскрыть особенности организации инсентив-туризма – одного из специфических сегментов туристского рынка; показать современные тенденции инсентив-туризма, его воздействие на международную экономику.

**Задачидисциплины:**

– ознакомить обучающихся систорией зарождения и развития инсентив-туризма;
– проанализировать и обобщить знания о географии инсентив-поездок;
– конкретизировать требования, предъявляемые к туруслугаминсентив-туризма.

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

Процесс изучения дисциплины «Организация обслуживания инсентив-туристов» по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис» по профилю «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», с уровнем бакалавриата (академического) в соответствии с ФГОС ВО и ООП ВО по данному направлению подготовки направлен на формирование профессиональной компетенции:

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Профессиональные компетенции рекомендуемые | | ПКР-2: Способен организовать процесс обслуживания потребителей |

**Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ПКР-2: Способен организовать процесс обслуживания потребителей | ПКР-2.1: Использует основные методы обслуживания потребителей | ***Знать:***<br>– о роли инсентив-туризма в развитии экономики стран и его влиянии на общее состояние туриндустрии;<br>– об истории развития и современном состоянии инсентив-туризма в мире и России;<br>– о сущности, целях и задачах инсентив-туризма туризма |

| | | |
|---|---|---|
| | | ***Уметь:***<br>– применять нормативно-законодательную базу документационного обеспечения инсентив-туров;<br>– использовать технологию организации и проведения бизнес-поездок с разными целями;<br>– разрабатывать направления развития инсентив-туризма современной туриндустрии. |
| | | ***Владеть:***<br>– методами организации планирования и разработки инсентив-туров;<br>– технологиями обслуживания клиентов в офисе при организации инсентив-поездок;<br>– приёмами составления и оформления документов инсентив-поездок с разными целями. |

**3. Объем дисциплины**

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | 6/216 | 4/144 |
| **Контактная работа:** | 46 | 14 |
| Занятия лекционного типа | 30 | 8 |
| Занятия семинарского типа | 14 | 4 |
| Консультации | 2 | 2 |
| Промежуточная аттестация: зачёт / зачёт с оценкой / ***экзамен*** | 36 | 9 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 62 | 121 |

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

**4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы**

*4.1.1 Очная форма обучения*

| №темы | Наименование тем | Виды учебной работы (в часах) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего | Контактная работа | | | СР |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| **1** | **Сущность** инсентив**-туризма, его состояние и основные направления** | **86** | **8** | **8** | | **68** |
| 1.1 | Введение в дисциплину «Организация обслуживания инсентив-туристов» /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.2 | Состояние и значение инсентив-туризма для развития турдеятельности в России и мировой туриндустрии /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.3 | Нормативно-законодательная база инсентив-туризма /Ср/ | 17 | | | | 17 |
| 1.4 | Составляющие инсентив-туризма/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.5 | География инсентив-туризма/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.6 | Особенности ведения политики деловых путешествий компаниями-организаторами /Ср/ | 17 | | | | 17 |
| 1.7 | Характерные особенности конгресс-туров, их организация/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.8 | Специфика организации инсентив-туров/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.9 | Использование информационных технологий в организации инсентив-туризма/Ср/ | 17 | | | | 17 |
| 1.10 | Организация и проведение выставочного туризма/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.11 | Туристские предприятия и их роль в организации и проведении выставок/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.12 | Ведущие международные и российские туристские ярмарки-выставки и их роль в развитии турбизнеса /Ср/ | 17 | | | | 17 |
| **2** | **Технология обслуживания туристов инсентив-туров** | **96** | **8** | **8** | | **78** |
| 2.1 | Специфика обучающих туров | 4 | | | | 4 |
| 2.2 | Образовательный туризм в профессиональной подготовке туристских кадров /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.3 | Материально-техническая база средств размещения, обслуживаю- | 14 | | | | 14 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | щих инсентив-туристов. Услуги, предоставляемые инсентив-туристам в средствах размещения /Ср/ | | | | | |
| 2.4 | Индустрия туристских услуг инсентив-туризма /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.5 | Технология обслуживания потребителей при организации инсентив-туров /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.6 | Нормативные требования, предъявляемые к туристским услугам инсентив-туризма /Ср/ | 14 | | | | 14 |
| 2.7 | Размещение и транспорт в инсентив-туризме /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.8 | Деловой этикет и деловое общение с зарубежными партнерами /Пр/ | 4 | | | | 4 |
| 2.9 | VIP-обслуживание в аэропортах, на вокзалах, бизнес-авиация, бизнес-вагон /Ср/ | 14 | | | | 14 |
| 2.10 | Организация и проведение деловых совещаний и переговоров /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.11 | Программы обслуживания корпоративных клиентов (спортивных, творческих, предпринимателей) /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.12 | Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания /Ср/ | 14 | | | | 14 |
| 2.13 | Документационное обеспечение туристов деловых маршрутов /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.14 | Нормативно-законодательная база инсентив-туризма /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.15 | Документационное и информационное обеспечение обслуживания туристов /Ср/ | 12 | | | | 14 |
| | **Контроль** | **36** | | | | |
| | **Итого:** | **216** | **16** | **16** | | **146** |

*4.1.2 Заочная форма обучения*

| **№темы** | **Наименование тем** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Всего** | **Контактная работа** | | | **СР** |
| | | | **Л** | **ПЗ** | **ЛР** | |
| **1** | **Сущность** инсентив-**туризма, его состояние и основные направления** | **86** | **8** | **8** | | **68** |
| 1.1 | Введение в дисциплину «Организация обслуживания инсентив-туристов» /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.2 | Состояние и значение инсентив-туризма для развития турдеятельности в России и мировой туриндустрии /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.3 | Нормативно-законодательная база | 17 | | | | 17 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | инсентив -туризма /Ср/ | | | | | |
| 1.4 | Составляющие инсентив-туризма/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.5 | География инсентив-туризма/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.6 | Особенности ведения политики деловых путешествий компаниями-организаторами /Ср/ | 17 | | | | 17 |
| 1.7 | Характерные особенности конгресс-туров, их организация/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.8 | Специфика организации инсентив-туров/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.9 | Использование информационных технологий в организации инсентив-туризма/Ср/ | 17 | | | | 17 |
| 1.10 | Организация и проведение выставочного туризма/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.11 | Туристские предприятия и их роль в организации и проведении выставок/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.12 | Ведущие международные и российские туристские ярмарки-выставки и их роль в развитии турбизнеса /Ср/ | 17 | | | | 17 |
| **2** | **Технология обслуживания туристов инсентив-туров** | **96** | **8** | **8** | | **78** |
| 2.1 | Специфика обучающих туров | 4 | | | | 4 |
| 2.2 | Образовательный туризм в профессиональной подготовке туристских кадров /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.3 | Материально-техническая база средств размещения, обслуживающих инсентив-туристов. Услуги, предоставляемые инсентив-туристам в средствах размещения /Ср/ | 14 | | | | 14 |
| 2.4 | Индустрия туристских услуг инсентив-туризма /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.5 | Технология обслуживания потребителей при организации инсентив-туров /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.6 | Нормативные требования, предъявляемые к туристским услугам инсентив-туризма /Ср/ | 14 | | | | 14 |
| 2.7 | Размещение и транспорт в инсентив-туризме /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.8 | Деловой этикет и деловое общение с зарубежными партнерами /Пр/ | 4 | | | | 4 |
| 2.9 | VIP-обслуживание в аэропортах, на вокзалах, бизнес-авиация, бизнес-вагон /Ср/ | 14 | | | | 14 |
| 2.10 | Организация и проведение деловых совещаний и переговоров /Лек/ | 2 | 2 | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.11 | Программы обслуживания корпоративных клиентов (спортивных, творческих, предпринимателей) /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.12 | Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания /Ср/ | 14 | | | | 14 |
| 2.13 | Документационное обеспечение туристов деловых маршрутов /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.14 | Нормативно-законодательная база инсентив-туризма /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.15 | Документационное и информационное обеспечение обслуживания туристов /Ср/ | 12 | | | | 14 |
| | **Контроль** | **36** | | | | |
| | **Итого:** | **216** | **16** | **16** | | **146** |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

*4.2.1 Содержание лекционного курса*

| № темы | Наименование темы | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| Раздел 1. Сущность инсентив-туризма, его состояние и основные направления | | |
| 1.1 | Введение в дисциплину «Организация обслуживания инсентив-туристов» | Введение в курс. История развития. Основные понятия и определения. |
| 1.4 | Составляющие инсентив-туризма | Организация поездок сотрудников какой-либо фирмы, организация и проведение выставок, семинаров, конференций и др. Корпоративные агентства. |
| 1.7 | Характерные особенности конгресс-туров, их организация | Конгрессный туризм как наиболее динамичный сектор. Квалифицированный и требовательный состав участников. Конгрессный туризм имеет одну отличительную особенность - у него должен бы ть крупный корпоративный заказчик: правительство, отдельные министерства, крупные корпорации и холдинги. |
| 1.10 | Организация и проведение выставочного туризма | Организация выставочной деятельности в туризме и ее основные этапы. Выставочные мероприятия. |
| Раздел 2. Технология обслуживания туристов инсентив-туров | | |
| 2.1 | Специфика обучающих туров | Образовательный туризм как разновидность туризма с целью получения образования за рубежом. Основными составляющими образовательного туризма является школьные туры, экскурсионно-ознакомительные поездки, учебные поездки с целью изучения иностранного языка; учебные поездки на обучение без получения степени, учебные поездки на обучение с получением степени; научные и учебные стажировки; участие в семинарах, конференциях, конгрессах, мастер-классах. Бизнес-образование, участие в академических программах обмена. |

| | | |
|---|---|---|
| 2.4 | Индустрия туристских услуг инсентив-туризма | Характеристика рынка туристских услуг и делового туризма. Многогранную инфраструктуру индустрии делового туризма составляют: выставочные и конгрессные центры, авиакомпании, бизнес-отели и бизнес-центры, туристические и консалтинговые компании специализирующиеся в этой области, транспортные компании, страховые компании, платежные и банковские системы, современные компьютерные и телекоммуникационные технологии |
| 2.7 | Размещение и транспорт в инсентив-туризме | Лицензия на осуществление туристской деятельности и сертификат соответствия оказываемых туристских услуг. Договора. ГОСТы. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта |
| 2.10 | Организация и проведение деловых совещаний и переговоров | Регистрация VIP-пассажиров, прием и оформление их багажа, а также проведение административных формальностей. |
| 2.13 | Документационное обеспечение туристов деловых маршрутов | Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса и туризма. Услуга, сервисный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация труда, которые способны более эффективно удовлетворять общественные потребности. |

### *4.2.2 Содержание практических занятий*

| № темы | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание практического занятия |
|---|---|---|
| Раздел 1. Сущность инсентив-туризма, его состояние и основные направления | | |
| 1.2 | Состояние и значение инсентив-туризма для развития турдеятельности в России и мировой туриндустрии | Туризм, как сфера услуг выступает значительным инструментом перераспределения национального дохода внутри страны, оказывает мультипликативный эффект на развитие многих отраслей экономики. Тенденции мирового социально-экономического развития |
| 1.5 | География инсентив-туризма | Туристские потоки со служебными целями в Европу. Среди европейских государств, принимающих потоки деловых людей, выделяются Германия, Великобритания, Франция, Нидерланды, Италия, Испания, Швеция, Швейцария. Особое место занимает Бельгия. Бизнес-туризм на американском континенте.Поток деловых туристов в Латинской Америке, Юго-Восточной Азии |
| 1.8 | Специфика организации инсентив-туров | Основные понятия и определения инсентив туризма как вида деятельности. Инсентив -официальное поощрение. Инсентив туры выступают в качестве способа выражения благодарности, поощрения и стимулирования лучших сотрудников, помогают сплотить и мотивировать рабочий коллектив и укрепить командный дух. |
| 1.11 | Туристские предприятия и их роль в организации и про- | Выставочная деятельность четко определяется необходимостью достижения основных маркетинговых целей туристского предприятия. В качестве таковых могут быть: представление фирмы |

| | | |
|---|---|---|
| | ведении выставок | и ее продуктов; изучение рынков сбыта; поиск новых рынков; расширение числа клиентов; внедрение нового продукта на рынок; определение возможного спроса на новый продукт; поиск новых деловых партнеров; изучение предложения конкурентов; позиционирование своих продуктов относительно услуг конкурентов; формирование благоприятного имиджа фирмы; непосредственный сбыт продуктов и заключение контрактов. |
| Раздел 2. Технология обслуживания туристов инсентив-туров | | |
| 2.2 | Образовательный туризм в профессиональной подготовке туристских кадров | Подготовка кадров всех уровней: с высшим образованием, средним специальным и технических исполнителей. |
| 2.5 | Технология обслуживания потребителей при организации инсентив-туров | Маркетинговые исследования туристского рынка. Психология взаимодействия с туристом. Техника общения с туристом. |
| 2.8 | Деловой этикет и деловое общение с зарубежными партнерами | Особенности делового общения с иностранными партнерами. Национальные особенности делового этикета. |
| 2.11 | Программы обслуживания корпоративных клиентов (спортивных, творческих, предпринимателей) | Корпоративное обслуживание. Системный подход к обслуживанию. |
| 2.14 | Нормативно-законодательная база инсентив-туризма | Контент-анализ документов. |

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

*Самостоятельная работа* – это основная внеаудиторная работа студента.

Содержанием самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов» являются следующие её виды:

– изучение понятийного аппарата дисциплины;

– изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;

– работа над основной и дополнительной литературой;

– работа с периодическими изданиями;

– изучение вопросов для промежуточного контроля;

– самоподготовка к практическим занятиям;

– самостоятельная работа студента при подготовке к промежуточному контролю;

– подготовка презентации по теме с использованием технических средств и мультимедийной техники;

– самостоятельная работа студента в библиотеке;

– изучение электронных учебных материалов (электронных учебников и т.д.);

– консультации у преподавателя;

– подготовка реферата.

| № раздела | Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение | Кол-во часов |
|---|---|---|
| 1 | Нормативно-законодательная база инсентив-туризма<br>Особенности ведения политики деловых путешествий компаниями-организаторами<br>Использование информационных технологий в организации инсентив-туризма<br>Ведущие международные и российские туристские ярмарки-выставки и их роль в развитии турбизнеса | 136 |
| 2 | Материально-техническая база средств размещения, обслуживающих инсентив-туристов. Услуги, предоставляемые инсентив-туристам в средствах размещения<br>Нормативные требования, предъявляемые к туристским услугам инсентив-туризма<br>VIP-обслуживание в аэропортах, на вокзалах, бизнес-авиация, бизнес-вагон<br>Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания<br>Документационное и информационное обеспечение обслуживания туристов | |
| 3 | Подготовка реферата | 10 |
| **Итого** | | **146** |

– РПД по дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов»

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

### Оценочные средства для текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код компетенции | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Сущность инсентив-туризма, его состояние и основные направления | ПКР-2 | Устный опрос, тест, реферат |
| 2. | Технология обслуживания туристов инсентив-туров | ПКР-2 | Устный опрос, домашнее задание, информационный доклад, тест |

*Рубежная аттестация №1* по дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов» проходит в форме тестирования, подготовка реферата:

**Тестовые задания**
**по дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов»:**

**Задание № 1**

Инсентив-программы – это программы,

Ответ:

**1.** направленные на мотивацию сотрудников компании, ее дилеров и/или постоянных клиентов

2. ориентированные на индивидуальных туристов

3. направленные на рекреационный отдых и лечение

**Задание № 2**

По назначению деловые совещания бывают:

Ответ:

**1.** вырабатывающие и принимающие решения;

**2.** разъясняющие и уточняющие задачи по реализации ранее принятых решений;

3. обучающие новых сотрудников

**Задание № 3**

По количеству участников деловые совещания классифицируются:

Ответ:

1. объединенные

2. расширенные (до двадцати человек);

**3.** узкий состав (до пяти человек);

**Задание № 4**

Переговоры предназначены для того, чтобы

Ответ:

1. с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы) получить отвечающее интересам одной стороны соглашение и достичь результатов, которые бы устроили одного из участников

**2.** с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы) получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех его участников

3. с помощью обмена договоров о сотрудничестве получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех его участников

**Задание № 5**

Схема проведения переговоров состоит из :

Ответ:

1. 3 этапов
2. 5 этапов
3. 4 этапов

**Задание № 6**

При проведении переговоров используются:

Ответ:

1. вариационный метод
2. метод интеграции
3. диффузионный метод

**Задание № 7**

Протокол совещания -

Ответ:

1. это первичный официальный документ, на основании которого руководство вправе требовать от сотрудников выполнения порученных им заданий.
2. это первичный официальный документ, на основании которого руководство не вправе требовать от сотрудников выполнения порученных им заданий.
3. это первичный официальный документ, на основании которого действует предприятие, организация, учреждение

**Задание № 8**

Оптимальная продолжительность делового совещания составляет:

Ответ:

1. 40-45 минут
2. 1 час
3. 20-30 минут

**Задание № 9**

Основная ошибка, допускаемая при проведении делового совещания:

Ответ:

1. отсутствуют пепельницы и минеральная вода на столах;
2. не регламентируется его общая продолжительность и время выступления и перерывы;
3. руководитель не готов к деловому совещанию

**Задание № 10**

Деловой туризм –

Ответ:

1. это поездки со служебными целями для получения доходов по месту

командирования

**2.** это поездки со служебными целями без получения доходов по месту командирования

3. это поездки с рекреационными целями без получения доходов по месту командирования

**Задание № 11**

Деловой туризм подразделяется на

Ответ:

**1.** конгрессно-выставочный туризм

**2.** деловые поездки (командировки)

**3.** инсентив-туризм

4. оздоровительный туризм

**Задание № 12**

Аббревиатура MICEпри переводе с английского расшифровывается как

Ответ:

1. встречи, поощрительные поездки, консорциумы, событийные мероприятия.

**2.** встречи, поощрительные поездки, конгрессы, событийные мероприятия.

3. собрания, поощрительные поездки, конгрессы, ярмарки

**Задание № 13**

Расходы туристов-бизнесменов в среднем по сравнению с расходами среднестатистического тура на отдых

Ответ:

1. неизменны

**2.** увеличиваются

3. сокращаются

**Задание № 14**

Какие основные требования предъявляются к компаниям, работающим в секторе делового туризма?

Ответ:

**1.** широкий спектр услуг

**2.** профессиональная оптимизация расходов заказчика

3. обязательная культурно-развлекательная программа

**Задание № 15**

В отличие от индивидуальных бизнес-поездок, поездки на выставки имеют ярко выраженную сезонность спроса. Какие месяца являются "горячими" для выставочного туризма

Ответ:

1. декабрь-январь

**2.** сентябрь-ноябрь

**3.** февраль-март

**Задание № 16**

Одной из общественных организаций, работающей в секторе MICE, является
Ответ:

**1.** Ассоциация делового туризма
2. Корпорация бизнес-туризма
3. Международный центр конгрессов и собраний

**Задание № 17**

Неправительственное, некоммерческое объединение фирм, организаций и компаний-субъектов делового туризма в России, созданное в январе 2000 года – это
Ответ:

1. Всемирная ассоциация воздушного транспорта
2. Всемирная туристская организация
**3.** Ассоциация делового туризма

**Задание № 18**

В структуре мирового делового туризма превалируют:

Ответ:

**1.** индивидуальные деловые поездки
2. конгресс-туры
3. инсентив-туры

**Задание № 19**

Основными специфичными требованиями для инсентив-путешествий являются:
Ответ:

**1.** Оригинальность
**2.** Уникальность
**3.** Исключительность

**Задание № 20**

Самыми популярными туристскими центрами среди международных компаний-организаторов инсентив-путешествий являются:

Ответ:

**1.** Южная Африка, Гонконг, Кипр
2. Великобритания, Германия
**3.** Сингапур, Ямайка, Бразилия

**Задание № 21**

При выборе туристского центра главным фактором является

Ответ:

1. профиль группы
**2.** бюджет, выделенный на инсентив-поездку
3. программы путешествия

**Задание № 22**

При введении деловых переговоров с представителями какой страны необходимо помнить о пунктуальности, рациональности, педантичности,организованности,трудолюбии и избегать разговоров на политические темы?

Ответ:

1. англичане
2. немцы
3. арабы

**Задание № 23**

С представителями какой страны на деловых переговорах необходимо избегать разговоров религии, о жизни королевской семьи, о деньгах и Северной Ирландии?

Ответ:

1. Англичане
2. Французы
3. Немцы

**Задание № 24**

В какой стране во время делового приема не принято разговаривать о деле, до того пока не подадут кофе, нельзя оставлять еду на тарелках, подсаливать блюда по своему вкусу или пользоваться пряностями?

Ответ:

1. Франция
2. США
3. Германия

**Задание № 25**

Считается ли частью рынка делового туризма собрание нескольких менеджеров компании, обсуждающих стратегию по заработной плате в своих подразделениях в течение полдня, если оно проводится в конференц-зале, зарезервированном в местной гостинице и сопровождается деловым обедом.

Ответ:

Неверно

**Верно**

**Задание № 26**

Основные отличия делового туризма от других видов туризма:

Ответ:

1. путешественники, совершающие деловые поездки, меньше других туристов связаны с окружающей средой
2. деловые путешествия совершаются в не самый загруженный для туристского центра период,т.е. независимо от сезонности.
3. мероприятия сопровождаются культурно-развлекательной программой,

от этого выигрывают рестораны, местные туристские достопримечательности, транспорт, сувенирные магазины и др.

**Задание № 27**

Участников рынка деловой авиации можно разделить на три категории:

Ответ:

**1.** компании-авиаброкеры,

**2.** компании, имеющие свой самолетный парк,

**3.** корпоративные авиакомпании.

**Задание № 28**

Переговоры с представителями фирм можно условно разделить на группы:

- для получения информации по предложению или запросу без подписания контракта;
- для согласования и подписания контракта.

Ответ:

Неверно

**Верно**

**Задание № 29**

Назовите условия эффективности деловых переговоров

Ответ:

**1.** обе стороны должны иметь устойчивый интерес к предмету переговоров;

**2.** партнеры должны иметь достаточную компетентность и необходимые знания в отношении предмета переговоров;партнеры по переговорам должны в определенной мере доверять друг другу.

**3.** они должны иметь достаточные полномочия в принятии окончательных решений (соответствующее право на ведение переговоров);

**4.** партнеры по переговорам должны в определенной мере доверять друг другу;

**5.** каждая сторона должна уметь максимально полно учитывать субъективные и объективные интересы другой стороны и идти на необходимые компромиссы;

**Задание № 30**

С представителями какой страны при проведении переговоров следует помнить, что участники переговоров очень внимательны к :

- сбору информации относительно предмета обсуждения, а также партнеров по переговорам;
- формированию «духа дружбы».

Ответ:

1. Египет

**2.** Китай

**Шкала и критерии оценивания тестовых заданий**

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «отлично» | Задание выполнено на 91-100% |
| «хорошо» | Задание выполнено на 81-90% |
| «удовлетворительно» | Задание выполнено на 51-80% |
| «неудовлетворительно» | Задание выполнено на 10-50% |

## Реферат

## Примерные темы реферата:

1. Состояние и значение бизнес-туризма для развития Ростовской области и мировой туриндустрии
2. География делового туризма. Модель бизнес-туризма в ведущих туристских странах
3. Нормативно-законодательная база бизнес-туризма
4. Использование информационных технологий в организации бизнес-туризма
5. Ведущие международные и российские общественные организации турбизнеса
6. Образовательный туризм в профессиональной подготовке туристских кадров
7. Нормативные требования, предъявляемые к туристским услугам делового туризма
8. Размещение и транспорт в деловом туризме
9. Деловой этикет и деловое общение с зарубежными партнерами
10. Организация и проведение деловых переговоров и совещаний
11. Квалификационные требования к работникам туриндустрии, сектора делового туризма
12. Программы обслуживания корпоративных клиентов (спортивных, творческих, предпринимателей)
13. Документационное обеспечение бизнес-туров
14. Особенности ведения политики деловых путешествий компаниями-организаторами
15. География маршрутов воздушного делового туризма в Европе и мире
16. Анализ отельной базы для реализации специальных мероприятий в области делового туризма в России
17. За и против развития делового туризма в Восточной Европе
18. Маркетинг место деловых дестинаций
19. Влияние глобализационных и локализационных тенденций на развитие деловоготуризма.

20. Специфика продвижения продуктов в области делового туризма на российский,европейский и американский рынки: компаративный анализ

21. Конференц-индустрия: управление, перспективы, тренды

*Рубежная аттестация №2* по дисциплине «Организация обслуживания бизнес-туристов» предполагает выполнение домашнего задания:

**Домашнее задание:**

**Вариант 1.**

1. Технологияразработки образовательного маршрута (повышение профессионального уровня).
2. Составьте программу образовательного тура.

**Вариант 2.**

1. Участие туристских фирм в организации и проведении туристских выставок-ярмарок.
2. Составьте программу презентации туристского маршрута в рамках проводимой выставки.

**Вариант 3.**

1. Требования, предъявляемые к туристским услугам деловых поездок.
2. Составьте памятку для родителей, отправляющих ребенка в образовательныйтур.

**Вариант 4.**

1. Транспортные средства в бизнес-туризме и предъявляемые к ним требования.
2. Какой вид рекламных туров относится к бизнес-туризму? Объясните.

**Вариант 5.**

1. Развитие и состояние бизнес-туризма в России.
2. Составьте рекламный листок на маршруты бизнес-туризма.

**Вариант 6.**

1. Состояние делового туризма в Ростовской области. Потенциальные возможности его развития.
2. Составьте программу для деловых туристов по Ростовской области.

**Вариант 7.**

1. Деловой этикет в организации и проведении переговоров с бизнес-партнером.
2. Составьте деловое письмо – приглашение на участие в конференции.

**Вариант 8.**

1. Основные квалификационные требования к сотрудникам туристских предприятий, обслуживающих бизнес-туры.
2. Укажите формы и методы продвижения деловых туров на рынке услуг.

**Вариант 9.**

1. Организация обучающих туров для студентов. Их значение в подготовке кадров.
2. Составьте программу обслуживания спортивной делегации, прибывшей в ваш регион (город).

**Вариант 10.**

1. Документационное обеспечение бизнес-маршрутов.
2. Перечислите требования, предъявляемые к питанию при организации деловых туров (по выбору).

## Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестацияпредназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины «Организация обслуживания инсентив-туристов».

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме **экзамена.**

## Вопросы к экзамену

1. История развития и современное состояние бизнес-туризма в мировой туриндустрии.
2. Роль и место бизнес-туризма в системе туриндустрии.
3. Влияние развития делового туризма на экономику страны.
4. Состояние бизнес – туризма в Ростовской области и потенциальные возможности его развития.
5. Сегментирование делового туризма.
6. Маркетинговые исследования бизнес – туров.
7. География деловых туров со служебными целями.
8. География конгресс-выставочного туризма.
9. География инсентив-туризма.
10. Основные тур. Потоки обучающих туров.
11. Характерные особенности конгресс-туризма. Виды деловых встреч.
12. Особенности организации деловых встреч.
13. Средства размещения для участников деловых встреч бизнес – туров.
14. Программное обслуживание туристов конгресс – туров.
15. Технология организации конгресс-маршрутов туристской фирмой.
16. Деловой сектор выставочного туризма; его характерные особенности.
17. Взаимосвязь организаций выставочного бизнеса с различными секторами индустрии туризма.
18. Функциональные особенности и формы работы организаторов выставок.
19. Факторы, влияющие на состояние и развитие делового туризма.
20. Обучающие туры; их характерные особенности и разновидности.
21. Специфика организации языко-обучающих туров.
22. Профессиональное обучение. Технология организации обслуживания данного вида делового туризма.
23. Основные требования, предъявляемые к средствам размещения обучающих туров.
24. Памятка туриста обучающих туров (основные положения, советы родителям).

25. Факторы, определяющие привлекательность туристского региона для его посещения с деловыми целями.
26. Понятие «инсентив-туризм»; история его развития, статистика,
27. Специфические особенности инсентив-туров.
28. Программное обслуживание туристов на инсентив-маршрутах.
29. Особенности обслуживания в офисе туристов различной типологии при отправке в деловые путешествия.
30.Шоп-туры. Особенности их организации и проведения.
31. Использование транспортных средств в деловом туризме.
32. Факторы, определяющие конкурентоспособность авиационного транспорта в бизнес-туризме.
33. Аренда автомобилей – перспективное направление в обслуживании деловых поездок.
34. Особенности ведения политики деловых путешествий компаниями – организаторами.
35. Туристские фирмы. Основные этапы их деятельности при организации и проведении бизнес-туров.
36. Документационное обеспечение туристов деловых маршрутов.
37. Современные тенденции развития бизнес - туризма.
38. Модель делового туризма страны Европейского региона (на выбор).
39. Модель делового туризма страны Американского региона (на выбор).
40. Модель делового туризма страны Ю - В Азии (на выбор).
41. Модель делового туризма регионов России (деловой центр на выбор).
42. Программа делового тура с целью изучения бизнес-языка.
43. Программа обслуживания делегаций (спортивных, творческих, предпринимателей).
44. Программа инсентив-тура (с учетом направления профессиональной деятельности).
45. Профессиональные требования к сотрудникам турфирм – организаторам бизнес-туризма.
46. Разновидность дополнительных услуг при организации деловых туров и требования к ним.
47. 1. Деловой туризм в системе туристской индустрии. Его развитие и состояние.
48. Классификация бизнес - туризма. Его влияние на экономику страны.
49. Назовите основные факторы, препятствующие развитию делового туризма в России.
50. География конгресс - туров и индивидуальных деловых поездок.
51. Какая страна в Европе лидирует в секторе делового туризма? Почему?
52. География выставочного туризма. Международные туристские выставки.
53. География инсентив - туризма, его характерные особенности.
54. География образовательного туризма. Основные направления его развития.

55. Влияние процесса сегментирования на организацию делового туризма.
56. Роль туристских фирм в организации и проведении бизнес – туров.
57. Типология потребителей делового сектора туризма.
58. Особенности организации конгресс – туров.
59. Факторы, влияющие на выбор направления инсентив-тура.
60. Крупные центры выставочной деятельности: место нахождения, характеристика.

**Критерии оценки:**

| | |
|---|---|
| Оценка «отлично» | Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал. |
| Оценка «хорошо» | Студент показывает достаточный уровень теоретических знаний, свободно оперирует понятиями. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «удовлетворительно» | Студент показывает знание основного лекционного материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. |
| Оценка «неудовлетворительно» | Студент показывает слабый уровень теоретических знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

## 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Новиков В. С.Организация туристской деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования – М. : Издательский центр «Академия», 2013

2. Джанджугазова Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Е. А. Джан- джугазова. 2-издание — М. : Издательский центр «Академия», 2016. 19экз.

3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело : учеб. пособие для студ. учрежд. высш. проф. образования. –М. : Издательский центр «Академия», 2013.

4. Иванова Н.В. Туристско-рекреационное проектирование [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.В. Иванова, Н.А. Мальшина. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. – 141 с. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/51621.html

5. 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», 2015.

6. Батракова Е.В. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для выполнения самостоятельной работы для студентов 4 курса обучающихся по специальности 100401 Туризм / Е.В. Батракова. – Электрон. текстовые данные. – Черкесск: Северо-Кавказская государственная гуманитарно-технологическая академия, 2014. – 21 с. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/27201.html

7. Земцова Л.В. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : конспект лекций. Учебное пособие / Л.В. Земцова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 131 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72149.html

8. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – 978-5-4486-0152-1. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72807.html

9. Информационное обеспечение туризма учебник / Н. С. Морозова, И74 М. А. Морозов, А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Л. А. Родигин. М. : Федеральное агентство по туризму, 2014.

10. Дурович А. П.Организация туризма: учебное пособие /Дурович А. П., Г. А. Бондаренко, Т. М. Сергеева [и др.] Минск: Новое знание, 2011.318с.

11. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма: учебное пособие для вузов / А. Д.Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин. – М.: КНОРУС, 2009. 438 с.

12. Корнеев Н. В, КорнееваЮ. В.. Технологии гостиничной деятельности: учебник / – М. : Академия, 2015.

13. Гончарова И.В. , Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. Маркетинг туризма (Ростуризм) : учебное пособие / — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014.

14. Зорин А.И. Рекреационное проектирование [Электронный ресурс] : методические рабочие материалы по дисциплине / А.И. Зорин. – Электрон. текстовые данные. – Химки: Российская международная академия туризма, 2011. – 32 с. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/54198.html.

15. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Е.О. Валеева – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2015. – 242 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/31939.html. – ЭБС «IPRbooks»

16. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 208 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15712.html. – ЭБС «IPRbooks».

*Периодические издания*

1.Турбизнес – URL:www.tourbus.ru;https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=27711

2. Туризм и гостеприимство – URL: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=62171

3. Турист – URL:www.tourist-journal.ru/

4. За рубежом URL: www.zarubejom.com

5/ Гостиница и ресторан: бизнес и управление– URL:http://www.jur-jur.ru/journals/jur88/index.html

Гостиничное дело – URL: http://gosdel.panor.ru

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Учебный курс по дисциплине «Организация обслуживания бизнес-туристов», преподаваемый в высшем учебном заведении, предназначен для того, чтобы изучить и раскрыть особенности организации обслуживания бизнес-туризма – одного из специфических сегментов туристского рынка; пока-

зать современные тенденции делового туризма, его воздействие на международную экономику.

***Знать:***

– о роли инсентив-туризма в развитии экономики стран и его влиянии на общее состояние туриндустрии;
– об истории развития и современном состоянии инсентив-туризма в мире и России;
– о сущности, целях и задачах инсентив-туризма.

***Уметь:***

– применять нормативно-законодательную базу документационного обеспечения инсентив-туров;
– использовать технологию организации и проведения инсентив-поездок с разными целями;
– разрабатывать направления развития инсентив-туризма современной туриндустрии.

***Владеть:***

– методами организации планирования и разработки инсентив-туров;
– технологиями обслуживания клиентов в офисе при организации инсентив-поездок;
– приёмами составления и оформления документовинсентив-поездок.

Преподавание учебного курса дисциплины «Организация обслуживания инсентив-туристов» осуществляется в следующих основных формах:

− теоретической подготовке (лекционные занятия);

− практической подготовки (практические занятия; создание презентаций о видах формальностей; подготовка докладов)

− самостоятельной работы (анализ национальных организаций РФ по туризму; анализ нормативно-правовых актов; работа над рефератом, защита реферата).

В рамках самостоятельной работы готовятся доклады и презентации по основным разделам дисциплины.

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе *PowerPoint.* Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

При формировании презентаций не рекомендуется использовать шаблоны оформления слайдов. Фон слайда следует установить, используя следующие опции: Формат-Фон-Другие цвета или Формат-Фон-Способы заливки, Дизайн – Формат фона.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять картинку или представлять текстовую информацию.

*Критерии оценивания* – при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

Также, самостоятельная работа бакалавров по данной дисциплине предполагает:

– самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам;

– выполнение заданий для самостоятельной работы;

– изучение теоретического и лекционного материала, а также основной и дополнительной литературы при подготовке к практическим занятиям, написании докладов;

– самостоятельное изучение отдельных вопросов, не рассматриваемых на практических занятиях, выносимых на самостоятельное изучение;

– подготовка к тестированию по темам, предусмотренным программой данного курса.

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

**Шкала и критерии оценивания устного ответа:**

| | |
|---|---|
| Оценка «отлично» | Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал. |
| Оценка «хорошо» | Студент показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует понятиями инновационного менеджмента. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «удовлетворительно» | Студент показывает знание основного лекционного и практического материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. Студент испытывает затруднения при приведении практических примеров. |
| Оценка «неудовлетворительно» | Студент показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

**Домашнее задание**

Это небольшая по объёму письменная работа. При реализации задания необходимо выполнить заданный алгоритм действий. Основу для разработки тура составляет его краткое описание. Сюда будет входить набор необходимых требований, которые выявлены в результате исследования рынка туристских услуг, согласованных с заказчиком с учётом возможностей исполнителя. Проект тура в обязательном порядке должен содержать ряд конкретных требований и мероприятий для обеспечения безопасности тура. Объём письменной части проекта составляет примерно 2-3 страницы 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа). Продемонстрировать проект тура с использованием презентации.

*Критерии оценивания* – оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое

заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования

**Реферат**

Одним из итоговых заданий в рамках самостоятельной работы является реферат, который готовят обучающиеся по темам данного учебного курса и по кругу затрагиваемых проблем. Такая практическая работа позволяет успешно закрепить материал учебного курса. Так как в ходе работы над рефератом подбирается необходимая для раскрытия определенной темы литература; составляется конспект или делаются необходимые выписки; выстраивается план изложения материала; затем в соответствии с разработанным планом составляется текст реферата.

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц. В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии со стандартом. Реферат выполняется с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297 мм) по ГОСТ 9327 через полтора интервала, шрифт TimesNewRoman, размер букв шрифта 14, цвет черный. Также необходимо соблюдать следующие размеры полей:

правое – 10 мм,

левое – 30 мм,
верхнее – 20 мм.
нижнее – 20 мм.

Номер листа проставляется в центре нижней части листа без точки. Нумерация страниц сквозная.

Для более полного раскрытия заявленной темы по дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов» оформляется приложение, которое может включать иллюстрации и фотографии.

***Учебный реферат − это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

1. **Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.
2. **Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.
3. **Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.
4. **Обработка и систематизация материала.**
5. **Разработка плана реферата.**
6. **Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата TimesNewRoman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.**

**Приложение.**

***Правила оформления библиографического списка***

Согласно ГОСТ 7.0.05, библиографическая ссылка является частью справочного аппарата документа и служит источником библиографической инфор-

мации о документах – объектах ссылки. При этом объектами ссылки могут быть различные виды источников информации: тексты, видеозаписи (особенно документальные или методического характера), звукозаписи, изоматериалы, карты, комплекты (например, книга+CD), кинофильмы, микроформы, мультимедиа, ноты, предметы (например, музейные экспонаты), рукописи, электронные ресурсы. Указание вида источника информации является обязательным при составлении библиографического списка работы; в библиографических ссылках обычно опускается. В пункте 4.3 ГОСТа отмечается, что объектами составления библиографической ссылки являются все виды опубликованных и неопубликованных документов на любых носителях (в том числе электронные ресурсы локального и удаленного доступа), а также составные части документов.

По составу элементов библиографические описания ссылки могут быть полными или краткими, в зависимости от вида ссылки, ее назначения, наличия библиографической информации в тексте. Полная ссылка содержит библиографические сведения о документе, необходимые для его идентификации и поиска. Библиографические ссылки различаются также по месту расположения в документе на:

- внутритекстовые, помещенные в тесте документа;
- подстрочные, вынесенные из текста вниз полосы документа (в сноску);
- затекстовые, вынесенные за текст документа или его части (в выноску).

Необходимо помнить, что совокупность затекстовых библиографических ссылок не является библиографическим списком или указателем. Библиографический список является самостоятельной частью документа. Для связи текста документа с номером библиографического списка используется знак выноски (набирается на верхней линии шрифта), или отсылка, которая приводится в квадратных скобках. Если ссылку приводят на конкретный фрагмент текста документа, то отсылке указывают порядковый номер и страницы, на которых помещен объект отсылки. Сведения разделяют запятой. Так, например, расположенная в тексте отсылка [10, с. 86] означает источник под номером 10 в библиографическом списке, а объект ссылки расположен на странице 86. При подготовке реферата рекомендуется именно данный способ затекстовой ссылки.

В реферате библиографический список имеет незначительный объем, что делает предпочтительным его нумерационное построение. Если в тексте работы имеется несколько ссылок на один и тот же документ, то во всех отсылках он имеет один тот же номер, полученный в результате первой отсылки.

Библиографическое описание содержит библиографические сведения о документе, приведенные по определенным правилам, устанавливающим наполнение и порядок следования областей и элементов, и предназначенные для идентификации и общей характеристики документа. В библиографическом описании выделяют следующие области:

- область заглавия и сведений об ответственности;
- область издания;

– область специфических сведений;
– область выходных данных;
– область физической характеристики;
– область серии;
– область примечания;
– область стандартного номера (или его альтернативы) и условий доступности.

В свою очередь области описания состоят из элементов, которые делятся на обязательные и факультативные. В описании могут быть только обязательные элементы либо обязательные и факультативные. Обязательные элементы содержат библиографические сведения, обеспечивающие идентификацию документа; они присутствуют в любом библиографическом описании. Факультативные элементы содержат библиографические сведения, дающие дополнительную информацию о документе. При составлении библиографического списка факультативные элементы, как правило, опускают. С наибольшей полнотой факультативные элементы приводят в описаниях для государственных библиографических указателей, библиотечных каталогов (в карточной и электронной форме), баз данных крупных универсальных научных библиотек и центров государственной библиографии.

В библиографическом описании необходимо различать два вида пунктуации: обычных грамматических знаков препинания и знаков предписанной пунктуации, т.е. знаков, имеющих опознавательный характер для областей и элементов библиографического описания. Предписанная пунктуация предшествует элементам и областям или заключает их; ее употребление не связано с нормами языка. В качестве предписанной пунктуации выступают знаки препинания и математические знаки:

| | |
|---|---|
| . – | точка и тире |
| . | точка |
| , | запятая |
| : | двоеточие |
| ; | точка с запятой |
| … | многоточие |
| / | косая черта |
| // | две косые черты |
| ( ) | круглые скобки |
| [ ] | квадратные скобки |
| + | знак плюс |
| = | знак равенства |

Каждой области описания, кроме первой, предшествует знак точка и тире, который ставится перед первым элементом области. Для более четкого разделения областей и элементов, а также для различения предписанной и грамматической пунктуации применяют пробелы в один печатный знак до и после предписанного знака. Исключение составляют точка и запятая – пробелы оставляют

только после них.

Библиографическое описание документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы.

Это вид описания используется при оформлении библиографических списков в диссертациях, в авторефератах диссертаций, а также в курсовых и дипломных работах. Расширенное библиографическое описание включает обязательные элементы и один или несколько факультативных элементов.

**Схематично краткое библиографическое описание выглядит так:**

**Заголовок (фамилия, имя, отчество автора). Заглавие (название книги, статьи)[область физической характеристики] : Сведения, относящиеся к заглавию (раскрывают тематику, вид, жанр, назначение документа и т.д.) / Сведения об ответственности (содержат информацию об авторах, составителях, редакторах, переводчиках и т.п.; об организациях, от имени которых опубликован документ). – Сведения об издании (содержат данные о повторности издания, его переработке и т.п.). – Место издания (название города, где издан документ) :Издательство или издающая организация, Дата издания. – Объем (сведения о количестве страниц, листов).**

Конкретизируем эту схему для книги:

Медлик, С. Гостиничный бизнес [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. с англ. А.В. Павлова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.

В сведениях об ответственности указываются инициалы и фамилии всех авторов, если их количество не превышает трех; в противном случае инициалы и фамилия первого автора и др. При указании места издания сокращенно указываются только Москва (М.) и Санкт-Петербург (СПб.); на Украине – Киев (К.); в Белоруссии – Минск (Мн.).

Пример отдельного издания:

Гостиничный комплекс Москвы: обзор рынка 2008 [Текст] : бюллетень / Управление делами Мэра и Правительства Москвы; отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы. – М. :Реформ-Пресс-Арт, 2008. – 20 с.

Примеры источников из периодических изданий:

Зорин, А.И. Туристский центр и центр туризма: содержание и границы понятий [Текст] / А.И. Зорин // Теория и практика физическойкультуры. – 2000. – № 8. – С. 23-25.

Бондаренко, М. Забава на костях [Текст] : [о проблеме строительства поля для игры в гольф на историческом месте – между Монастырским урочищем и Старочеркасской пристанью] / М. Бондаренко // Независимая газета. – 2005. – 2 авг. – С. 4.

Пример оформления библиографического описания нормативного доку-

мента:

ГОСТ Р 50762–2007. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания [Текст] / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. – Взамен ГОСТ Р 50762–95 ;введ. 2009-01-01. – М. :Стандартинформ, 2008. – 12, [3] с.

заглавия, взятого с самого носителя (а иногда с этикетки, иногда с контейнера, иногда из сопроводительного документа), общее обозначение материала – «электронный ресурс». Оно заключается в квадратные скобки. Например:

Русские художники XII-XX веков [Электронный ресурс] : Энциклопедия / Региональный общественный фонд поддержки науки, культуры и образования «Петербургское наследие и перспектива». – Электрон. дан. – СПб. : Азбука, 1998. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM) :зв., цв.

При описании материалов из Интернета необходимо отразить кроме общих сведений: режим доступа, тип протокола, доменный адрес сайта, имя файла, дату получения информации. Например:

Куликова, С. CostaCoffee выходит на рынок Петербурга [Электронный ресурс] : Интернет-ресурс медиагруппы «Лучший Выбор» / С. Куликова. – URL :http://www.restop.ru/restn.php?numn=608, свободный (дата обращения: 02.11.2009).

По дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов» учебным планом предусмотрена сдача экзамена. На экзамене обучающемуся предлагаются три вопроса по изученному материалу, освоенной практической и самостоятельной работе в рамках учебного курса.

*Критерии оценки знаний студента:*

Оценка «отлично» — Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал.

Оценка «хорошо» — Студент показывает достаточный уровень теоретических знаний, свободно оперирует понятиями. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно.

Оценка — Студент показывает знание основного лекционного

| | |
|---|---|
| «удовлетворительно» | материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. |
| Оценка «неудовлетворительно» | Студент показывает слабый уровень теоретических знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

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

При реализации учебной работы по дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов» с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» реализуется компетентностный подход. В рамках данной дисциплины предусмотрены практические занятия где обучающийся активно использует активные и интерактивные методы, также читаются лекции с использованием презентаций по данной дисциплине, устные опросы, внеаудиторная работа в научной библиотеке.

Также в рамках дисциплины «Организация обслуживания инсентив-туристов» осуществляется подготовка презентаций для визуализации докладов.

Презентация должна быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

Чтение лекций с помощью интерактивных технологий позволяют привить практические умения и навыки работы с информационными ресурсами и средствами, для возможности самоконтроля и мотивации студентов в процессе самостоятельной работы. Для этого используются компьютерные технологии общего пользования.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y Academic Edition Enterprise;

Kaspersky Endpoint Security длябизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Nose 1 year Education License, договор № 15573/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

OS Windows № 15576/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

MS Office № 15576/РНД 2933 от 27.12.2016г.Соглашение OVS (Open value subscription) Кодсоглашения V8985616;

KasperskyEndpointSecurity для бизнеса 700 (Номер лицензионного документа: 658/2018 от 24.04.2018);

WINHOME 10 RUS OLP NL Acdmc legalization GetGenuine (договорот 10.08.2017 г.);

WINEDU RUS UpgrdSapk OLP NL Acdmc (договорот 10.08.2017 г.);

CoreCAL SNGL LicSAPk OLP NL AcdmcUsrCAL (договорот 10.08.2017 г.);

WinSvrStd RUS LicSAPk OLP NL Acdmc 2 Proc (договорот 10.08.2017 г.).

## 11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, включающей современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения лекционных, практических занятий, лабораторных практикумов. Помещения для проведения лекционных, практических занятий согласно требованиям к материально-техническому обеспечению учебного процесса по направлению подготовки 43.03.01Сервис укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-11, 1-01, 1-02, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций, определенных программой по учебной дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

| №темы | Наименование тем | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего 180 ч. | Аудиторная работа | | | Внеауд. работа СР |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| **1** | **Сущность инсентив-туризма, его состояние и основные направления** | **64** | **8** | **8** | | **48** |
| 1.1 | Введение в дисциплину «Организация обслуживания инсентив-туристов» /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.2 | Состояние и значение инсентив-туризма для развития турдеятельности в России и мировой туриндустрии /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.3 | Нормативно-законодательная база инсентив-туризма/Ср/ | 12 | | | | 12 |
| 1.4 | Составляющие инсентив-туризма/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.5 | География инсентив-туризма/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.6 | Особенности ведения политики деловых путешествий компаниями-организаторами/Ср/ | 12 | | | | 12 |
| 1.7 | Характерные особенности конгресс-туров, их организация/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.8 | Специфика организации инсентив-туров/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.9 | Использование информационных технологий в организации инсентив-туризма/Ср/ | 12 | | | | 12 |
| 1.10 | Организация и проведение выставочного туризма/Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 1.11 | Туристские предприятия и их роль в организации и проведении выставок/Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 1.12 | Ведущие международные и российские туристские ярмарки-выставки и их роль в развитии турбизнеса/Ср/ | 12 | | | | 12 |
| **2** | **Технология обслуживания туристов инсентив-туров** | **80** | **10** | **10** | | **60** |
| 2.1 | Специфика обучающих туров /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.2 | Образовательный туризм в профессиональной подготовке туристских кадров /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.3 | Материально-техническая база средств размещения, обслуживаю- | 12 | | | | 12 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | щих инсентив-туристов. Услуги, предоставляемые инсентив-туристам в средствах размещения /Ср/ | | | | | |
| 2.4 | Индустрия туристских услуг инсентив-туризма /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.5 | Технология обслуживания клиентов при организации инсентив-туров /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.6 | Нормативные требования, предъявляемые к туристским услугам инсентив-туризма /Ср/ | 12 | | | | 12 |
| 2.7 | Размещение и транспорт в инсентив-туризме /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.8 | Деловой этикет и деловое общение с зарубежными партнерами /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.9 | VIP-обслуживание в аэропортах, на вокзалах, бизнес-авиация, бизнес-вагон /Ср/ | 12 | | | | 12 |
| 2.10 | Организация и проведение деловых совещаний и переговоров /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.11 | Программы обслуживания корпоративных клиентов (спортивных, творческих, предпринимателей) /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.12 | Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания /Ср/ | 12 | | | | 12 |
| 2.13 | Документационное обеспечение туристов деловых маршрутов /Лек/ | 2 | 2 | | | |
| 2.14 | Нормативно-законодательная база инсентив-туризма /Пр/ | 2 | | 2 | | |
| 2.15 | Документационное и информационное обеспечение обслуживания туристов /Ср/ | 12 | | | | 12 |
| | **Контроль** | **36** | | | | |
| | **Итого:** | **180** | **18** | **18** | | **108** |

**Практические занятия**

Целью практических занятий является закрепление знаний, полученных в ходе освоения лекционного материала, получение навыка работы с научной, нормативной, популярной литературой.

*Тематика практических занятий*

| № занятия | Тема | Количество часов |
|---|---|---|
| 1. | Состояние и значение инсентив-туризма для развития турдеятельности в России и мировой туриндустрии | 2 |
| 2. | География инсентив-туризма | 2 |
| 3. | Специфика организации инсентив-туров | 2 |
| 4. | Туристские предприятия и их роль в организации и проведении выставок | 2 |

| | | |
|---|---|---|
| 5. | Образовательный туризм в профессиональной подготовке туристских кадров | 2 |
| 6. | Технология обслуживания клиентов при организации инсентив-туров | 2 |
| 7. | Деловой этикет и деловое общение с зарубежными партнерами | 2 |
| 8. | Программы обслуживания корпоративных клиентов (спортивных, творческих, предпринимателей) | 2 |
| 9. | Нормативно-законодательная база инсентив-туризма | 2 |
| | **Итого:** | **18** |

## 4.4 ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Общая трудоемкость дисциплины по данной форме обучения составляет 180 часа / 5 зачетные единицы.

**Структура дисциплины**

| Вид работы | Трудоемкость, часов | |
|---|---|---|
| | 4курс | Всего |
| **Общая трудоемкость** | **180** | **180** |
| **Аудиторная работа:** | **10** | **10** |
| *Лекции (Л)* | 4 | 4 |
| *Практические занятия (ПЗ)* | 6 | 6 |
| *Лабораторные работы (ЛР)* | - | - |
| **Самостоятельная работа:** | **161** | **161** |
| Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР) | - | - |
| Расчетно-графическое задание (РГЗ) | - | - |
| Реферат (Р) | - | - |
| Эссе (Э) | | |
| Самостоятельное изучение разделов | | |
| Контрольная работа | | |
| Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.) | | |
| Подготовка и сдача экзамена | **9** | **9** |
| Зачет/экзамен | **экзамен** | **экзамен** |

**Разделы дисциплины, изучаемые на 4 курсе**

| **№темы** | **Наименование тем** | **Количество часов** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Всего 180 ч.** | **Аудиторная работа** | | | **Внеауд. работа СР** |
| | | | **Л** | **ПЗ** | **ЛР** | |
| **1** | **Сущность инсентив-туризма, его** | **64** | **2** | **2** | | **60** |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **состояние и основные направления** | | | | | |
| 1.1 | Введение в дисциплину «Организация обслуживания инсентив-туристов» /Лек/ | 1 | 1 | | | |
| 1.2 | Состояние и значение инсентив-туризма для развития турдеятельности в России и мировой туриндустрии /Пр/ | 1 | | 1 | | |
| 1.3 | Нормативно-законодательная база инсентив-туризма /Ср/ | 7 | | | | 7 |
| 1.4 | Составляющие инсентив-туризма /Лек/ | 1 | 1 | | | |
| 1.5 | География инсентив-туризма /Ср/ | 7 | | | | 7 |
| 1.6 | Особенности ведения политики деловых путешествий компаниями-организаторами /Ср/ | 7 | | | | 7 |
| 1.7 | Характерные особенности конгресс-туров, их организация /Ср/ | 8 | | | | 8 |
| 1.8 | Специфика организации инсентив-туров /Пр/ | 1 | | 1 | | |
| 1.9 | Использование информационных технологий в организации инсентив-туризма /Ср/ | 8 | | | | 8 |
| 1.10 | Организация и проведение выставочного туризма /Ср/ | 8 | | | | 8 |
| 1.11 | Туристские предприятия и их роль в организации и проведении выставок /Ср/ | 8 | | | | 8 |
| 1.12 | Ведущие международные и российские туристские ярмарки-выставки и их роль в развитии турбизнеса /Ср/ | 7 | | | | 7 |
| **2** | **Технология обслуживания туристов инсентив-туров** | **107** | **2** | **4** | | **101** |
| 2.1 | Специфика обучающих туров /Ср/ | 11 | | | | 11 |
| 2.2 | Образовательный туризм в профессиональной подготовке туристских кадров /Пр/ | 1 | | 1 | | |
| 2.3 | Материально-техническая база средств размещения, обслуживающих инсентив-туристов. Услуги, предоставляемые инсентив-туристам в средствах размещения /Ср/ | 11 | | | | 11 |
| 2.4 | Индустрия туристских услуг инсентив-туризма /Лек/ | 1 | 1 | | | |
| 2.5 | Технология обслуживания клиентов при организации инсентив-туров /Пр/ | 1 | | 1 | | |
| 2.6 | Нормативные требования, предъявляемые к туристским услугам инсентив-туризма /Ср/ | 11 | | | | 11 |
| 2.7 | Размещение и транспорт в инсентив-туризме /Ср/ | 11 | | | | 11 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.8 | Деловой этикет и деловое общение с зарубежными партнерами /Пр/ | 1 | | 1 | | |
| 2.9 | VIP-обслуживание в аэропортах, на вокзалах, бизнес-авиация, бизнес-вагон /Пр/ | 1 | | 1 | | |
| 2.10 | Организация и проведение деловых совещаний и переговоров /Ср/ | 11 | | | | 11 |
| 2.11 | Программы обслуживания корпоративных клиентов (спортивных, творческих, предпринимателей) /Ср/ | 11 | | | | 11 |
| 2.12 | Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания /Ср/ | 11 | | | | 11 |
| 2.13 | Документационное обеспечение туристов деловых маршрутов /Лек/ | 1 | 1 | | | |
| 2.14 | Нормативно-законодательная база инсентив-туризма /Ср/ | 12 | | | | 12 |
| 2.15 | Документационное и информационное обеспечение обслуживания туристов /Ср/ | 12 | | | | 12 |
| | **Контроль** | **9** | | | | |
| | **Итого:** | **180** | **4** | **6** | | **161** |

**Практические занятия**

Целью практических занятий является закрепление знаний, полученных в ходе освоения лекционного материала, получение навыка работы с научной, нормативной, популярной литературой.

*Тематика практических занятий*

| № занятия | Тема | Количество часов |
|---|---|---|
| 1. | Состояние и значение инсентив-туризма для развития турдеятельности в России и мировой туриндустрии | 1 |
| 2. | Специфика организации инсентив-туров | 1 |
| 3 | Образовательный туризм в профессиональной подготовке туристских кадров | 1 |
| 4. | Технология обслуживания клиентов при организации инсентив-туров | 1 |
| 5. | Деловой этикет и деловое общение с зарубежными партнерами | 1 |
| 6. | VIP-обслуживание в аэропортах, на вокзалах, бизнес-авиация, бизнес-вагон | 1 |
| | **Итого:** | **6** |

## 4.5. Курсовой проект (курсовая работа)не предусмотрена

## 5. Фонд оценочных средств

### 5.1 Оценочные средства для текущей аттестации 8 семестр

### Виды занятий и темы, выносимые на рубежную аттестацию №1 по дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов»

Этапы формирования и оценивания компетенций

| № п/п | Контролируемые темы (разделы) дисциплины | Код компетенции | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1 | Состояние и значение инсентив-туризма для развития турдеятельности в России и мировой туриндустрии | ПК -7 | Вопросы |
| 2 | Составляющие делового туризма | ПК –7 | Вопросы |
| 3 | Специфика организации инсентив-туров | ПК-7 | Вопросы |
| 4 | Организация и проведение выставочного туризма | ПК-7 | Вопросы |

### Задания к рубежной аттестации №1 по дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов»

**Вариант 1.**

1. Деловой туризм в системе туристской индустрии. Его развитие и состояние.
2. Составьте диаграмму въезда в РФ туристов с деловыми целями за 2000 - 2005 г.

**Вариант 2.**

1. Классификация бизнес - туризма. Его влияние на экономику страны.
2. Назовите основные факторы, препятствующие развитию делового туризма в России.

**Вариант 3.**

1. География конгресс - туров и индивидуальных деловых поездок.
2. Какая страна в Европе лидирует в секторе делового туризма? Почему?

**Вариант 4.**

1. География выставочного туризма. Международные туристские выставки.
2. Составьте приглашение на участие в выставке - ярмарке.

**Вариант 5.**

1. География инсентив - туризма, его характерные особенности.
2. Составьте памятку для туриста, выезжающего за рубеж с коммерческими целями (шоп - тур).

**Вариант 6.**

1. География образовательного туризма. Основные направления его развития.
2. Перечислите дополнительные услуги конгресс - тура, их значение.

**Вариант 7.**

1. Влияние процесса сегментирования на организацию делового туризма.

2. Составьте диаграмму выезда из РФ туристов с деловыми целями за 2000 - 2005 г. объясните.

**Вариант 8.**

**1.** Роль туристских фирм в организации и проведении бизнес - туров.

2. Покажите на контурной карте крупные центры выставочной деятельности.

**Вариант 9.**

1. Типология клиентов делового сектора туризма.
2. Укажите факторы, влияющие на выбор направления инсентив-тура.

**Вариант 10.**

1. Особенности организации конгресс - туров.
2. Составьте программу конгресс - тура в любую страну.

**Виды занятий и темы, выносимые на рубежную аттестацию № 2по дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов»**

Этапы формирования и оценивания компетенций

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код компетенции | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1 | Образовательный туризм в профессиональной подготовке туристских кадров | ПК –7 | Вопросы |
| 2 | Индустрия туристских услуг инсентив-туризма | ПК – 7 | Вопросы |
| 3 | Технология обслуживания клиентов при организации инсентив-туров | ПК – 7 | Вопросы |
| 4 | Деловой этикет и деловое общение с зарубежными партнерами | ПК – 7 | Вопросы |
| 5 | Организация и проведение деловых совещаний и переговоров | ПК – 7 | Вопросы |

**Задания к рубежной аттестации №2 по дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов»**

**Вариант 1.**

3. Технологияразработки образовательного маршрута (повышение профессионального уровня).
4. Составьте программу образовательного тура.

**Вариант 2.**

3. Участие туристских фирм в организации и проведении туристских выставок-ярмарок.
4. Составьте программу презентации туристского маршрута в рамках проводимой выставки.

**Вариант 3.**

1. Требования, предъявляемые к туристским услугам деловых поездок.
2. Составьте памятку для родителей, отправляющих ребенка в образовательныйтур.

**Вариант 4.**

3. Транспортные средства в инсентив-туризме и предъявляемые к ним требования.

4. Какой вид рекламных туров относится к инсентив-туризму? Объясните.

**Вариант 5.**

3. Развитие и состояние инсентив-туризма в России.

4. Составьте рекламный листок на маршруты инсентив-туризма.

**Вариант 6.**

3. Состояние делового туризма в Ростовской области. Потенциальные возможности его развития.

4. Составьте программу для деловых туристов по Ростовской области.

**Вариант 7.**

3. Деловой этикет в организации и проведении переговоров с бизнес-партнером.

4. Составьте деловое письмо – приглашение на участие в конференции.

**Вариант 8.**

3. Основные квалификационные требования к сотрудникам туристских предприятий, обслуживающих инсентив-туры.

4. Укажите формы и методы продвижения деловых туров на рынке услуг.

**Вариант 9.**

3. Организация обучающих туров для студентов. Их значение в подготовке кадров.

4. Составьте программу обслуживания спортивной делегации, прибывшей в ваш регион (город).

**Вариант 10.**

2. Документационное обеспечение бизнес-маршрутов.

2. Перечислите требования, предъявляемые к питанию при организации деловых туров (по выбору).

## 5.2 Промежуточная аттестация 8 семестр – экзамен

### Вопросы к экзамену

1. История развития и современное состояние инсентив-туризма в мировой туриндустрии.
2. Роль и место инсентив-туризма в системе туриндустрии.
3. Влияние развития делового туризма на экономику страны.
4. Состояние бизнес – туризма в Ростовской области и потенциальные возможности его развития.
5. Сегментирование делового туризма.
6. Маркетинговые исследования бизнес – туров.
7. География деловых туров со служебными целями.
8. География конгресс-выставочного туризма.

9. География инсентив-туризма.
10. Основные тур. Потоки обучающих туров.
11. Характерные особенности конгресс-туризма. Виды деловых встреч.
12. Особенности организации деловых встреч.
13. Средства размещения для участников деловых встреч бизнес – туров.
14. Программное обслуживание туристов конгресс – туров.
15. Технология организации конгресс-маршрутов туристской фирмой.
16. Деловой сектор выставочного туризма; его характерные особенности.
17. Взаимосвязь организаций выставочного бизнеса с различными секторами индустрии туризма.
18. Функциональные особенности и формы работы организаторов выставок.
19. Факторы, влияющие на состояние и развитие делового туризма.
20. Обучающие туры; их характерные особенности и разновидности.
21. Специфика организации языко-обучающих туров.
22. Профессиональное обучение. Технология организации обслуживания данного вида делового туризма.
23. Основные требования, предъявляемые к средствам размещения обучающих туров.
24. Памятка туриста обучающих туров (основные положения, советы родителям).
25. Факторы, определяющие привлекательность туристского региона для его посещения с деловыми целями.
26. Понятие «инсентив-туризм»; история его развития, статистика,
27. Специфические особенности инсентив-туров.
28. Программное обслуживание туристов на инсентив-маршрутах.
29. Особенности обслуживания в офисе туристов различной типологии при отправке в деловые путешествия.
30.Шоп-туры. Особенности их организации и проведения.
31. Использование транспортных средств в деловом туризме.
32. Факторы, определяющие конкурентоспособность авиационного транспорта в инсентив-туризме.
33. Аренда автомобилей – перспективное направление в обслуживании деловых поездок.
34. Особенности ведения политики деловых путешествий компаниями – организаторами.
35. Туристские фирмы. Основные этапы их деятельности при организации и проведении инсентив-туров.
36. Документационное обеспечение туристов деловых маршрутов.
37. Современные тенденции развития бизнес - туризма.
38. Модель делового туризма страны Европейского региона (на выбор).
39. Модель делового туризма страны Американского региона (на выбор).
40. Модель делового туризма страны Ю - В Азии (на выбор).

41. Модель делового туризма регионов России (деловой центр на выбор).
42. Программа делового тура с целью изучения бизнес-языка.
43. Программа обслуживания делегаций (спортивных, творческих, предпринимателей).
44. Программа инсентив-тура (с учетом направления профессиональной деятельности).
45. Профессиональные требования к сотрудникам турфирм – организаторам инсентив-туризма.
46. Разновидность дополнительных услуг при организации деловых туров и требования к ним.

## Шкала и критерии оценивания устного ответа:

| | |
|---|---|
| Оценка «отлично» | Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине «Туристские формальности», но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал. |
| Оценка «хорошо» | Обучающийся показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует понятиями в области туристских формальностей. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «удовлетворительно» | Обучающийся показывает знание основного лекционного и практического материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. Студент испытывает затруднения при приведении практических примеров. |
| Оценка «неудовлетворительно» | Обучающийся показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

## Тестовые задания
## по дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов»

**Задание № 1**

Инсентив-программы – это программы,

Ответ:

**1.** направленные на мотивацию сотрудников компании, ее дилеров и/или постоянных клиентов

2. ориентированные на индивидуальных туристов

3. направленные на рекреационный отдых и лечение

**Задание № 2**

По назначению деловые совещания бывают:

Ответ:

**1.** вырабатывающие и принимающие решения;

**2.** разъясняющие и уточняющие задачи по реализации ранее принятых решений;

3. обучающие новых сотрудников

**Задание № 3**

По количеству участников деловые совещания классифицируются:

Ответ:

1. объединенные
2. расширенные (до двадцати человек);
3. узкий состав (до пяти человек);

**Задание № 4**

Переговоры предназначены для того, чтобы

Ответ:

1. с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы) получить отвечающее интересам одной стороны соглашение и достичь результатов, которые бы устроили одного из участников
2. с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы) получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех его участников
3. с помощью обмена договоров о сотрудничестве получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех его участников

**Задание № 5**

Схема проведения переговоров состоит из :

Ответ:

1. 3 этапов
2. 5 этапов
3. 4 этапов

**Задание № 6**

При проведении переговоров используются:

Ответ:

1. вариационный метод
2. метод интеграции
3. диффузионный метод

**Задание № 7**

Протокол совещания -

Ответ:

1. это первичный официальный документ, на основании которого руководство вправе требовать от сотрудников выполнения порученных им заданий.
2. это первичный официальный документ, на основании которого руководство не вправе требовать от сотрудников выполнения порученных им заданий.
3. это первичный официальный документ, на основании которого действует предприятие, организация , учреждение

**Задание № 8**

Оптимальная продолжительность делового совещания составляет:

Ответ:

1. 40-45 минут
2. 1 час
3. 20-30 минут

**Задание № 9**

Основная ошибка, допускаемая при проведении делового совещания:

Ответ:

1. отсутствуют пепельницы и минеральная вода на столах;
2. не регламентируется его общая продолжительность и время выступления и перерывы;
3. руководитель не готов к деловому совещанию

**Задание № 10**

Деловой туризм –

Ответ:

1. это поездки со служебными целями для получения доходов по месту командирования
2. это поездки со служебными целями без получения доходов по месту командирования
3. это поездки с рекреационными целями без получения доходов по месту командирования

**Задание № 11**

Деловой туризм подразделяется на

Ответ:

1. конгрессно-выставочный туризм
2. деловые поездки (командировки)
3. инсентив-туризм
4. оздоровительный туризм

**Задание № 12**

Аббревиатура MICE при переводе с английского расшифровывается как

Ответ:

1. встречи, поощрительные поездки, консорциумы, событийные мероприятия.
2. встречи, поощрительные поездки, конгрессы, событийные мероприятия.
3. собрания, поощрительные поездки, конгрессы, ярмарки

**Задание № 13**

Расходы туристов-бизнесменов в среднем по сравнению с расходами среднестатистического тура на отдых

Ответ:

1. неизменны
2. увеличиваются
3. сокращаются

**Задание № 14**

Какие основные требования предъявляются к компаниям, работающим в секторе делового туризма?

Ответ:

1. широкий спектр услуг
2. профессиональная оптимизация расходов заказчика
3. обязательная культурно-развлекательная программа

**Задание № 15**

В отличие от индивидуальных бизнес-поездок, поездки на выставки имеют ярко выражен-

ную сезонность спроса. Какие месяца являются "горячими" для выставочного туризма

Ответ:

1. декабрь-январь
**2.** сентябрь-ноябрь
**3.** февраль-март

**Задание № 16**

Одной из общественных организаций, работающей в секторе MICE, является

Ответ:

**1.** Ассоциация делового туризма
2. Корпорация бизнес-туризма
3. Международный центр конгрессов и собраний

**Задание № 17**

Неправительственное, некоммерческое объединение фирм, организаций и компаний-субъектов делового туризма в России, созданное в январе 2000 года – это

Ответ:

1. Всемирная ассоциация воздушного транспорта
2. Всемирная туристская организация
**3.** Ассоциация делового туризма

**Задание № 18**

В структуре мирового делового туризма превалируют:

Ответ:

**1.** индивидуальные деловые поездки
2. конгресс-туры
3. инсентив-туры

**Задание № 19**

Основными специфичными требованиями для инсентив-путешествий являются:

Ответ:

**1.** Оригинальность
**2.** Уникальность
**3.** Исключительность

**Задание № 20**

Самыми популярными туристскими центрами среди международных компаний-организаторов инсентив-путешествий являются:

Ответ:

**1.** Южная Африка, Гонконг, Кипр
2. Великобритания, Германия
**3.** Сингапур, Ямайка, Бразилия

**Задание № 21**

При выборе туристского центра главным фактором является

Ответ:

1. профиль группы
**2.** бюджет, выделенный на инсентив-поездку
3. программы путешествия

**Задание № 22**

При введении деловых переговоров с представителями какой страны необходимо помнить о

пунктуальности, рациональности, педантичности,организованности,трудолюбии и избегать разговоров на политические темы?

Ответ:

1. англичане
**2.** немцы
3. арабы

**Задание № 23**

С представителями какой страны на деловых переговорах необходимо избегать разговоров религии, о жизни королевской семьи, о деньгах и Северной Ирландии?

Ответ:

**1.** Англичане
2. Французы
3. Немцы

**Задание № 24**

В какой стране во время делового приема не принято разговаривать о деле, до того пока не подадут кофе, нельзя оставлять еду на тарелках, подсаливать блюда по своему вкусу или пользоваться пряностями?

Ответ:

**1.** Франция
2. США
3. Германия

**Задание № 25**

Считается ли частью рынка делового туризма собрание нескольких менеджеров компании, обсуждающих стратегию по заработной плате в своих подразделениях в течение полдня, если оно проводится в конференц-зале, зарезервированном в местной гостинице и сопровождается деловым обедом.

Ответ:

Неверно
**Верно**

**Задание № 26**

Основные отличия делового туризма от других видов туризма:

Ответ:

**1.** путешественники, совершающие деловые поездки, меньше других туристов связаны с окружающей средой

**2.** деловые путешествия совершаются в не самый загруженный для туристского центра период,т.е. независимо от сезонности.

3. мероприятия сопровождаются культурно-развлекательной программой, от этого выигрывают рестораны, местные туристские достопримечательности, транспорт, сувенирные магазины и др.

**Задание № 27**

Участников рынка деловой авиации можно разделить на три категории:

Ответ:

**1.** компании-авиаброкеры,
**2.** компании, имеющие свой самолетный парк,
**3.** корпоративные авиакомпании.

**Задание № 28**

Переговоры с представителями фирм можно условно разделить на группы:

- для получения информации по предложению или запросу без подписания контракта;
- для согласования и подписания контракта.

Ответ:

Неверно

**Верно**

**Задание № 29**

Назовите условия эффективности деловых переговоров

Ответ:

**1.** обе стороны должны иметь устойчивый интерес к предмету переговоров;

**2.** партнеры должны иметь достаточную компетентность и необходимые знания в отношении предмета переговоров;

партнеры по переговорам должны в определенной мере доверять друг другу.

**3.** они должны иметь достаточные полномочия в принятии окончательных решений (соответствующее право на ведение переговоров);

**4.** партнеры по переговорам должны в определенной мере доверять друг другу;

**5.** каждая сторона должна уметь максимально полно учитывать субъективные и объективные интересы другой стороны и идти на необходимые компромиссы;

**Задание № 30**

С представителями какой страны при проведении переговоров следует помнить, что участники переговоров очень внимательны к :

- сбору информации относительно предмета обсуждения, а также партнеров по переговорам;
- формированию «духа дружбы».

Ответ:

1. Египет

**2.** Китай

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

### *Основная литература*

1. Новиков В. С.Организация туристской деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования – М. : Издательский центр «Академия», 2013

2. Джанджугазова Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Е. А. Джан- джугазова. 2-издание — М. : Издательский центр «Академия», 2016. 19экз.

3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело : учеб. пособие для студ. учрежд. высш. проф. образования. – М. : Издательский центр «Академия», 2013.

4. Иванова Н.В. Туристско-рекреационное проектирование [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.В. Иванова, Н.А. Мальшина. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. – 141 с. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/51621.html

5. 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», 2015.

6. Батракова Е.В. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для выполнения самостоятельной работы для студентов 4 курса обучающихся по специальности 100401 Туризм / Е.В. Батракова. – Электрон. текстовые данные. – Черкесск: Северо-Кавказская государственная гуманитарно-технологическая академия, 2014. – 21 с. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/27201.html

7. Земцова Л.В. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : конспект лекций. Учебное пособие / Л.В. Земцова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 131 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72149.html

8. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – 978-5-4486-0152-1. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72807.html

***Дополнительная литература***

1. Информационное обеспечение туризма учебник / Н. С. Морозова, И74 М. А. Морозов, А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Л. А. Родигин. М. : Федеральное агентство по туризму, 2014.

2. Дурович А. П.Организация туризма: учебное пособие /Дурович А. П., Г. А. Бондаренко, Т. М. Сергеева [и др.] Минск: Новое знание, 2011.318с.

3. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма: учебное пособие для вузов / А. Д.Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин. – М.: КНОРУС, 2009. 438 с.

4. Корнеев Н. В, КорнееваЮ. В.. Технологии гостиничной деятельности: учебник / – М. : Академия, 2015.

5. Гончарова И.В. , Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. Маркетинг туризма (Ростуризм) : учебное пособие / — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014.

6. Зорин А.И. Рекреационное проектирование [Электронный ресурс] : методические рабочие материалы по дисциплине / А.И. Зорин. – Электрон. текстовые данные. – Химки: Российская международная академия туризма, 2011. – 32 с. – 2227-8397. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/54198.html.

7. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Е.О. Валеева – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2015. – 242 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/31939.html. – ЭБС «IPRbooks»

8. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 208 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15712.html. – ЭБС «IPRbooks».

***Периодические издания***

1.Турбизнес – URL:www.tourbus.ru;https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=27711
2. Туризм и гостеприимство – URL: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=62171
3. Турист – URL:www.tourist-journal.ru/
4. За рубежом URL: www.zarubejom.com

## 7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрииwww.ratanews.ru
2. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. Официальныйсайт. www.russiatourism.ru
3. Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/
4. Информационно-справочная система «КонсультантПлюс» – http: // consultant.ru
5. .Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы» http://www.tpnews.ru
6. Информация, книги, статьи по сервису и туризму. – http://turbooks.ru/
7. он-лайн журнал Hotline.Travel– URL: https://www.hotline.travel/

## 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

*Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во времяпроведения лекции.*

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендо-

ванной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.

*Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям*

В ходе подготовки к практической работе необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Составить план-конспект своего выступления, обращаться за методической помощью к преподавателю. Продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Обучающийся может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых работ.

*Методические рекомендации обучающимся по изучению рекомендованной литературы*

Эти методические рекомендации раскрывают рекомендуемый режим и характер различных видов учебной работы (в том числе самостоятельной работы над рекомендованной литературой) с учетом специфики выбранной обучающимся очной формы.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, особое внимание, уделяя целям и задачам, структуре и содержанию курса. Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации обучающиеся могут воспользоваться библиотекой ВУЗа, так и иных электронных библиотечных систем. В свою очередь, обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки, а также воспользоваться читальными залами вуза.

Работа над основной и дополнительной литературой. Учебная литература подразделяется на учебники (общего назначения, специализированные), учебные пособия (конспекты лекций, сборники лабораторных работ, хрестоматии, пособия по курсовому и дипломному проектированию, учебные словари) и учебно-методические материалы (документы, тексты лекций, задания на семинары и лабораторные работы, дидактические материалы преподавателю для учебных занятий по дисциплине и др.). Обучающийся должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При

этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках. Изучение рекомендованной литературы следует начинать с основных рекомендованных в РПД учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. При этом очень полезно делать выписки и конспекты наиболее интересных материалов. Это способствует более глубокому осмыслению материала и лучшему его запоминанию. Кроме того, такая практика учит обучающихся отделять в тексте главное от второстепенного, а также позволяет проводить систематизацию и сравнительный анализ изучаемой информации, что чрезвычайно важно в условиях большого количества разнообразных сведений. Большинство обучающихся, имея хорошие начальные навыки работы с первоисточниками, все же не умеют в короткий срок извлечь требуемую информацию из большого объема. Можно рекомендовать следующую последовательность получения информации путем изучения в издании: заглавия; фамилии автора; наименования издательства (или учреждения, выпустившего книгу); времени издания; количества изданий (первое, второе и т.д.); аннотации; оглавления; введения или предисловия; справочно-библиографического аппарата (списка литературы, указателей, приложений и т.д.), первых предложений абзацев и иллюстративного материала в представляющих интерес главах. При наличии достаточного времени вызвавшие интерес главы изучаются более внимательно с пометками необходимых материалов закладками. При необходимости сведения могут быть выписаны или ксерокопированы.

Для накопления информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. Подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания выпускной работы на последнем курсе.

Самостоятельная работа обучающегося в библиотеке. Важным аспектом самостоятельной подготовки обучающихсяявляется работа с библиотечным фондом вуза. Эта работа многоаспектна и предполагает различные варианты повышения профессионального уровня обучающихсякак очной, так и заочной формы обучения; в том числе:

а) получение книг для подробного изучения в течение семестра на абонементе;

б) изучение книг, журналов, газет – в читальном зале;

в) получение необходимых сведений об источниках информации у сотрудниковбиблиотеки вуза.

При подготовке докладов и иных форм итоговой работы обучающихся, представляемых ими на практических занятиях, важным является формирование библиографии по изучаемой тематике. При этом рекомендуется использовать несколько категорий источников информации – учебные пособия для ВУЗов, монографии, периодические издания, законодательные и нормативные документы, статистические материалы, информацию государственных органов власти и управления, органов местного самоуправления, переводные издания, а также труды зарубежных авторов в оригинале. Весь собранный материал сле-

дует систематизировать, выявить ключевые вопросы изучаемой тематики и осуществить сравнительный анализ мнений различных авторов по существу этих вопросов. Конструктивным в этой работе является выработка умения обобщать большой объем материала, делать выводы. Весьма позитивным при этом также следует считать попытку обучающегося выработать собственную точку зрения по исследуемой проблематике.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети интернет. Ресурсы интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

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

При реализации учебной работы по дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов» с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» реализуется компетентностный подход. Во время занятий по данной дисциплине предусмотрено использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в рамках лекционных и практических занятий, лекции с использованием презентаций по данной дисциплине, дискуссии, устные опросы, внеаудиторная работа в научной библиотеке.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y Academic Edition Enterprise;

Kaspersky Endpoint Security длябизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Nose 1 year Education License, договор № 15573/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

OS Windows № 15576/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

MS Office № 15576/РНД 2933 от 27.12.2016г.Соглашение OVS (Open value subscription) Кодсоглашения V8985616;

KasperskyEndpointSecurity для бизнеса 700 (Номер лицензионного документа: 658/2018 от 24.04.2018);

WINHOME 10 RUS OLP NL Acdmc legalization GetGenuine (договорот 10.08.2017 г.);

WINEDU RUS UpgrdSapk OLP NL Acdmc (договорот 10.08.2017 г.);

CoreCAL SNGL LicSAPk OLP NL AcdmcUsrCAL (договорот 10.08.2017 г.);

WinSvrStd RUS LicSAPk OLP NL Acdmc 2 Proc (договорот 10.08.2017 г.).

## 10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В соответствии с Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 4 октября 2010 года № 986 «Об утверждении федеральных требований к образовательным учреждениям в части минимальной оснащенности учебного процесса и оборудования учебных помещений» ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, включающей современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения лекционных, практических занятий, лабораторных практикумов. Помещения для проведения лекционных, практических занятий согласно требованиям к материально-техническому обеспечению учебного процесса по направлению подготовки 43.03.01«Сервис» укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями1-45, 1-47, 1-48, 1-52, 1-50, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций, определенных программой по учебной дисциплине «Организация обслуживания инсентив-туристов».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

Грозный, 2021

**Ивушкина Е.Б., Дашкова Е.В.** Рабочая программа учебной дисциплины «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе» [Текст] / сост. доктор философских наук, профессор Е.Б. Ивушкина, кандидат философских наук, доцент Е.В. Дашкова. – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени Ахмата Абдулхамидовича Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол № 1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 514, с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

©Е.Б. Ивушкина, Е.В. Дашкова, 2021 г.
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет имени Ахмата Абдулхамидовича Кадырова», 2021 г.

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Целью освоения данной** дисциплины является формирование компетенций и представлений об основных видах современных систем бронирования, используемых в гостинично-ресторанном бизнесе.

**Задачи дисциплины:**

– овладеть на основе научного и фактического материала знаниями о системах бронирования;

– формирование основных навыков обработки информации и работы в системах бронирования в гостинично-ресторанном бизнесе;

– приобретение навыков использования прикладных программных продуктов бронирования и резервирования на предприятиях сервиса.

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

В процессе освоения дисциплины «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе» формируется следующая компетенция:

**Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы**

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Общие профессиональные компетенции | Технологии | ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса |

**Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса | ОПК-1.1: Использует цифровые технологии в профессиональной сфере. | ***Знать:*** – специфику информационных процессов и методы их реализации с помощью компьютерных средств, имеет представление о способах автоматизированного сбора с помощью поисковых |

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| | | информационных систем, технологиях обработки информации;<br>– принципы организации баз данных и способы работы с ними, методы и средства информационной безопасности в решении профессиональных задач. |
| | | ***Уметь:***<br>– решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной культуры;. |
| | | ***Владеть:***<br>– методикой работы с базами данных; методикой работы с современными компьютерными системами. |
| | ОПК-1.2: Применяет современное специализированное программное обеспечение в сфере гостеприимства | ***Знать:***<br>– специфику информационных процессов и методы их реализации с помощью программного обеспечения |
| | | ***Уметь:***<br>– применять современные программные средства для представления результатов своей работы |
| | | ***Владеть:***<br>– основными приемами работы на компьютерах с прикладным программным обеспечением |
| | ОПК-1.3: Использует технологические новации при проектировании гостиничных услуг | ***Знать:***<br>– основные информационно-коммуникационные технологии и основные требования информационной безопасности. |
| | | ***Уметь:***<br>– применять современные технические средства и технологии для решения теоретических и практических задач в своей профессиональной деятельности |
| | | ***Владеть:***<br>– навыками определять потребность в технологических новациях и информационном |

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| | | обеспечении в сфере сервиса;<br>– приемами осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации |

## 3. Объем дисциплины

| *Виды учебной работы* | *Формы обучения* | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | 3/108 | 3/108 |
| **Контактная работа:** | 32 | 12 |
| Занятия лекционного типа | 16 | 6 |
| Занятия семинарского типа | 16 | 6 |
| Консультации | | |
| Промежуточная аттестация: ***зачёт*** | | 4 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 76 | 92 |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

*4.1.1 Очная форма обучения*

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1** | **Автоматизированные системы управления: сущностный аспект** | **8** | | **6** | | | | **24** |
| 1.1 | Автоматизированные системы управления | 2 | | | | | | |
| 1.2 | Аппаратное обеспечение электронных систем | | | 2 | | | | |
| 1.3 | История возникновения и развития систем бронирования | | | | | | | 8 |
| 1.4 | Информационные технологии | 2 | | | | | | |
| 1.5 | Кодирование, классификация, АРМ | | | 2 | | | | |
| 1.6 | Использование коммуникационных технологий бронирования | | | | | | | 8 |
| 1.7 | Общая характеристика и классификация средств организационной техники | 2 | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.8 | Офисное делопроизводство | 2 | | | | | | |
| 1.9 | Формы документации в деятельности предприятий гостинично-ресторанного комплекса | | | 2 | | | | |
| 1.10 | Системы электронного документооборота | | | | | | | 8 |
| **2** | **Программное обеспечение электронных систем** | **8** | | **10** | | | | **52** |
| 2.1 | Информационные ресурсы, информационные технологии, информационные системы в туристской индустрии | 2 | | | | | | |
| 2.2 | Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования | | | | | | | 8 |
| 2.3 | Бронирование в операционном процессе обслуживания | 2 | | | | | | |
| 2.4 | Технология электронного бронирования | | | 2 | | | | |
| 2.5 | Содержание, формы и правила обработки документации службы бронирования гостиничных услуг | | | | | | | 8 |
| 2.6 | Программные средства автоматизации | 2 | | | | | | |
| 2.7 | Информационные технологии в системах бронирования и резервирования | | | 2 | | | | |
| 2.8 | Технология бронирования гостиничных и ресторанных услуг | | | | | | | 18 |
| 2.9 | Системы on-line бронирования: | 2 | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | зарубежный и отечественный опыт | | | | | | | |
| 2.10 | Основные системы бронирования | | | 6 | | | | |
| 2.11 | Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования | | | | | | | 18 |
| | **ИТОГО** | **16** | | **16** | | | | **76** |

*4.1.2 Заочная форма обучения*

| **№ п/п** | **Раздел/тема** | **Виды учебной работы (в часах)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **Контактная работа** | | | | | | **СР** |
| | | **Занятия лекционного типа** | | **Занятия семинарского типа** | | | | |
| | | ***Лекции*** | ***Иные учебные занятия*** | ***Практические занятия*** | ***Семинарские занятия*** | ***Лабораторные работы*** | ***Иные занятия*** | |
| **1** | **Автоматизированные системы управления: сущностный аспект** | **2** | | **2** | | | | **40** |
| 1.1 | Автоматизированные системы управления | 1 | | | | | | |
| 1.2 | Аппаратное обеспечение электронных систем | | | 1 | | | | |
| 1.3 | История возникновения и развития систем бронирования | | | | | | | 8 |
| 1.4 | Информационные технологии | 1 | | | | | | |
| 1.5 | Кодирование, классификация, АРМ | | | | | | | 8 |
| 1.6 | Использование коммуникационных технологий бронирования | | | | | | | 8 |
| 1.7 | Общая характеристика и классификация средств | 2 | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | организационной техники | | | | | | | |
| 1.8 | Офисное делопроизводство | 2 | | | | | | |
| 1.9 | Формы документации в деятельности предприятий гостинично-ресторанного комплекса | | | 1 | | | | |
| 1.10 | Системы электронного документооборота | | | | | | | 8 |
| | Реферат | | | | | | | 8 |
| **2** | **Программное обеспечение электронных систем** | **4** | | **4** | | | | **52** |
| 2.1 | Информационные ресурсы, информационные технологии, информационные системы в туристской индустрии | | | | | | | 2 |
| 2.2 | Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования | | | | | | | 6 |
| 2.3 | Бронирование в операционном процессе обслуживания | 1 | | | | | | |
| 2.4 | Технология электронного бронирования | | | 2 | | | | |
| 2.5 | Содержание, формы и правила обработки документации службы бронирования гостиничных услуг | | | | | | | 8 |
| 2.6 | Программные средства автоматизации | 2 | | | | | | |
| 2.7 | Информационные технологии в системах бронирования и резервирования | | | | | | | |
| 2.8 | Технология бронирования гостиничных и | | | | | | | 18 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ресторанных услуг | | | | | | | |
| 2.9 | Системы on-line бронирования: зарубежный и отечественный опыт | 1 | | | | | | |
| 2.10 | Основные системы бронирования | | | 2 | | | | |
| 2.11 | Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования | | | | | | | 18 |
| | **ИТОГО** | **6** | | **6** | | | | **92** |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

### *4.2.1 Содержание лекционного курса*

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1** | **Автоматизированные системы управления: сущностный аспект** | |
| | Автоматизированные системы управления | Понятие информации и её свойств. Информационные системы. Понятие о системах автоматизированной обработки информации. О системах автоматизированной обработки информации. Автоматизированные системы управления. Виды АСУ. Виды обеспечения автоматизированных систем обработки информации. Процесс обработки данных в ИС. |
| | Информационные технологии | Понятие информационной технологии. Классификация информационных технологий. Эволюция информационных технологий. Свойства информационных технологий. |
| | Общая характеристика и классификация средств организационной техники | Средства копирования и размножения документов. Средства оперативной полиграфии. Средства отображения информации. Средства для уничтожения документов |
| | Офисное делопроизводство | Эволюция делопроизводства и офисных технологий. Современные офисные пакеты. Документооборот на современном предприятии. Информационные связи предприятия. Технологии перевода бумажных документов в электронные. Виды систем ввода документов. Документационное обеспечение управления. Документооборот с использованием |

| | | |
|---|---|---|
| | | технических средств. |
| **2** | **Программное обеспечение электронных систем** | |
| | Информационные ресурсы, информационные технологии, информационные системы в туристской индустрии | Информационные ресурсы. Информационные технологии компаний-разработчиков программного обеспечения туриндустрии: «Аримсофт», «Алеан», «Мегатек», «САМО-Софт», Turizm.ru, UTS Group. Транспортные компании. Информационные технологии в обеспечении повышения эффективности управления на предприятиях туристской индустрии. Структура информационных технологий индустрии туризма. Компьютерные сети. Виды прикладного ПО, используемого в индустрии туризма |
| | Бронирование в операционном процессе обслуживания | Бронирование: сущностный аспект. Технология обеспечение процесса бронирования. Организация приема заявок на гостиничные услуги. Каналы и источники заявок на бронирование. Подтверждение и отказ от бронирования. Особенности бронирования через Интернет. Автоматизированные системы управления гостиницами: общая характеристика. Специфика автоматизации управления в средствах размещения. Особенности автоматизированной системы управления гостиниц. «Внедрение» автоматизированной системы управления |
| | Программные средства автоматизации | Программные средства автоматизации туроператоров и турагентств. Программные комплексы автоматизации гостиницы. Программные комплексы автоматизации предприятий общественного питания. |
| | Системы on-line бронирования: зарубежный и отечественный опыт | Возможности автоматизированных систем бронирования и резервирования. Зарубежные системы бронирования и резервирования. Отечественные системы бронирования и резервирования. |

*4.2.2 Содержание практических занятий*

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Содержание лекционного/ практического занятия |
|---|---|---|
| **1** | **Автоматизированные системы управления: сущностный аспект** | |
| | Аппаратное обеспечение электронных систем | Компьютерные технологии. Факторы, влияющие на выбор компьютера и периферийных устройств. Требования к скорости передачи данных через модем. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Внутренние и внешние модемы, их преимущества и недостатки. Выделенные линии передачи данных. Магнитные и оптические накопители информации. |
| | Кодирование, классификация, АРМ | Классификация и кодирование. Справочники, классификаторы, кодификаторы. Первичная документация. Автоматизированное Рабочее Место (АРМ). |
| | Формы документации в деятельности предприятий гостинично-ресторанного комплекса | Внешние и внутренние документы. Электронный документооборот |
| **2** | **Программное обеспечение электронных систем** | |
| | Технология электронного бронирования | Техника формирования запроса о наличии свободных мест и оформления заявки на бронирование. Подтверждение заявки на бронирование. Отказ от брони. Понятие перебронирования туров и меры по их устранению. Возможности и ограничения при печати путевок и других туристских документов в программах компьютерного бронирования. Понятие электронных платежей. Способы электронной оплаты бронирования туров. Кредитные и дебетовые системы. Методы обеспечения безопасности платежей. Российские платежные системы: CyberPlat, Assist, Instant, WebMoney, PayCash, ЭлИТ-Карт. Использование платежных систем туристскими фирмами. Стоимость подключения и обслуживания электронных систем бронирования. |
| | Информационные технологии в системах бронирования и резервирования | Структура баз данных. Порядок работы со справочной базой компьютерной системы бронирования. |
| | Основные системы бронирования | Основные мировые глобальные системы бронирования. Альтернативные системы бронирования. Российские системы бронирования |

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

*Самостоятельная работа* – это основная внеаудиторная работа студента.

Содержанием самостоятельной работы студентов по дисциплине «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе» являются следующие её виды:

– изучение понятийного аппарата дисциплины;

– изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;

– работа над основной и дополнительной литературой;

– работа с периодическими изданиями;

– изучение вопросов для промежуточного контроля;

– самоподготовка к практическим занятиям;

– самостоятельная работа студента при подготовке к промежуточному контролю;

– подготовка презентации по теме с использованием технических средств и мультимедийной техники;

– самостоятельная работа студента в библиотеке;

– изучение электронных учебных материалов (электронных учебников и т.д.);

– консультации у преподавателя;

– подготовка реферата.

| № раздела | Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение | Кол-во часов |
|---|---|---|
| 1 | История возникновения и развития систем бронирования<br>Использование коммуникационных технологий бронирования<br>Системы электронного документооборота | 68 |
| 2 | Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования<br>Содержание, формы и правила обработки документации службы бронирования гостиничных услуг<br>Технология бронирования гостиничных и ресторанных услуг<br>Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования | |
| 3 | Подготовка реферата | 8 |
| **Итого** | | **76** |

– РПД по дисциплине «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе».

– Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учеб. для акад. бакалавриата / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко.– 2-е изд. – Москва : Юрайт, 2017. – 402 с. – URL: https://www.biblioonline.ru/book/informacionnye-tehnologii-v-turistskoy-industrii-414429.

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

## Оценочные средства для текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код компетенции | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Автоматизированные системы управления: сущностный аспект | ОПК-1 | Устный опрос, тест, реферат |
| 2. | Программное обеспечение электронных систем | ОПК-1 | Устный опрос, домашнее задание, информационный доклад, тест |

*Рубежная аттестация №1* по дисциплине «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе» проходит в форме тестирования, подготовка реферата:

### Тестовые задания по дисциплине «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе»:

**Вопрос 1**

Выберите бланк, в котором присутствует следующий текст: «Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, мы сразу сообщим Вам об этом»:

*Варианты ответов*
отмена бронирования
отказ в размещении
аннуляция бронирования

**Вопрос 2**

Выберите отчет, в котором отражена ежедневная деятельность отеля по бронированию:

*Варианты ответов*
отчет о выплате комиссий
ежедневный отчет
отчет по совершившимся сделкам

**Вопрос 3**

Выберите отчет, состоящий из двух частей, на основании данных которого составляются прогнозы:

*Варианты ответов*

ежедневный отчет
отчет об изменении спроса
отчет по совершившимся сделкам.

**Вопрос 4**

Ежемесячный отчет – это:

*Варианты ответов*

статистическое подведение итогов прошедшего месяца
отчет, позволяющий проанализировать, как изменялась загрузка гостиницы за месяц
отчет, содержащий информацию об активности гостиницы за прошедший месяц

**Вопрос 5**

Эффективная коммуникация – это:

*Варианты ответов*

совершенный сервис, признание гостей и прибыль от продаж
ключ к совершенному сервису и высокому качеству обслуживания гостей
координация работы служб гостиницы

**Вопрос 6**

Укажите, что не входит в ежедневное оперативное совещание службы:

*Варианты ответов*

текущая и перспективная загрузка
обзор информации о заездах
обсуждение деталей встречи гостей в аэропорту

**Вопрос 7**

Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены:

*Варианты ответов*

да
нет
можно нумеровать, но допускается не нумеровать.

**Вопрос 8**

Укажите классы автоматизированных систем управления в отелях:

*Варианты ответов*

системы службы приема и размещения, управления потоками, коммерческим отделом, кассовыми аппаратами и интернет-бронированием;
системы службы приема и размещения, управления коммерческим отделом, кассовыми аппаратами, интернет-бронированием и финансовой хозяйственной деятельности
системы службы приема и размещения, управления потоками, коммерческим отделом, кассовыми аппаратами, складами и поставщиками, работа с жалобами клиентов.

**Вопрос 9**

Выделите критерии выбора современных систем:

*Варианты ответов*

функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование современных аппа-ратных и программных средств;

функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, возможность оплаты переводом и наличие сопроводительной документации

функциональность, дружелюбный интерфейс, опыт работы, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование различных видов оплат

**Вопрос 10**

Укажите стоимость сопровождения автоматизированной системы

*Варианты ответов*

ежемесячная, годовая;

оплата обучения и сопровождения при покупке системы

ежемесячная, ежеквартальная, годовая.

**Вопрос 11**

CRS-системы – это системы:

*Варианты ответов*

управления коммерческим отделом и банкетной службой

центрального бронирования

управления коммерческим отделом и банкетной службой

**Вопрос 12**

Back Office – это системы:

*Варианты ответов*

занимающиеся внутренними финансовыми потоками и прочей внутренней гостиничной документацией

автоматизации службы приема и размещения, включают в себя службы бронирования, портье, управления номерным фондом.

управления финансово-хозяйственной деятельностью

**Вопрос 13**

Какая автоматизированная система управления отелем построена на базе системы-трасформера «1С: Предприятие»:

*Варианты ответов*

«Эдельвейс»

"Синимекс:Гостиница"

«Интеротель»

**Вопрос 14**

Выбирая автоматизированную гостиничную систему, на какие параметры не стоит обращать внимание:

*Варианты ответов*

расчетный час, работы с кассовым аппаратом

время оформления гостя, работы с группами

номерного фонда

**Вопрос № 15**

В какой период появились первые системы бронирования?

*Варианты ответов*

1. в 40-х годах 20 века
2. в 50-х годах 20 века
3. в 60-х годах 20 века
4. в 70-х годах 20 века

**Вопрос № 16**

С чем было связано появление первых систем компьютерного бронирования?

*Варианты ответов*

1. с ростом объемов авиаперевозок
2. с увеличением числа самолетов
3. с окончанием второй мировой войны
4. с необходимостью предоставления дополнительных услуг

**Вопрос № 17**

Первыми системами резервирования были следующие:

*Варианты ответов*

1. Apollo
2. Sabre
3. Amadeus
4. Сирена

**Вопрос № 18**

За счет чего происходило развитие компьютерных систем бронирования?

*Варианты ответов*

1. за счет увеличения числа предоставляемых услуг
2. за счет сокращения стоимости услуг бронирования
3. за счет объединения авиакомпаний
4. за счет деления рынка

**Вопрос № 19**

Установите соответствие между следующими понятиями и их определениями:

Дистракторы:

1. глобальные системы бронирования
2. локальные системы бронирования

3. альтернативные системы бронирования
Дистракторы соответствия:
1. системы, включающие поставщиков туристских услуг по всему миру
2. системы, база данных которых ограничена определенными рамками
3. системы, предоставляющие возможность бронирования туристских услуг частным лицам
Соответствие: 1 - 1, 2 - 2, 3 - 3

**Вопрос № 20**
В настоящее время различные GDS отличаются друг от друга следующим:
*Варианты ответов*
1. числом владельцев представленных в системе различных видов ресурсов
2. удобством формирования запросов на бронирование
3. принципом построения работы
4. размером платы за пользование информационными услугами
5. наличием возможности работы через сеть Интернет

**Вопрос № 21**
При сотрудничестве с турагентствами КСБ позволяют выполнить следующие функции:
*Варианты ответов*
1. обеспечивать коммерческим бюро авиакомпаний и турагентствам работу в единой системе
2. предлагать поставщикам туристских услуг надежную и эффективную общемировую сеть сбыта
3. работать по различным тарифам, в том числе, по конфиденциальным
4. получать доступ к обширной справочной системе оперативной информации

**Вопрос № 22**
Какая информация включается в стандартное представление гостиницы в КСБ?
*Варианты ответов*
1. описание номерного фонда
2. наличие свободных мест
3. типы тарифов
4. структура управления
5. численность персонала

**Вопрос № 23**
При задании информации о наличии свободных мест в КСБ вариант "Free Sale" предполагает следующее:
*Варианты ответов*
1. провайдеру предоставлено право самостоятельно возвращать турагенту подтверждение бронирования, не

запрашивая гостиницу
2. провайдеру предоставлено право свободной продажи в пределах заранее определенного количества номеров в день
3. гостиница должна в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос на бронирование
4. гостиница переполнена

**Вопрос № 24**
При задании информации о наличии свободных мест в КСБ вариант "Allocation" предполагает следующее:
*Варианты ответов*
1. провайдеру предоставлено право самостоятельно возвращать турагенту подтверждение бронирования, не запрашивая гостиницу
2. провайдеру предоставлено право свободной продажи в пределах заранее определенного количества номеров в день
3. гостиница должна в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос на бронирование
4. гостиница переполнена

**Вопрос № 25**
При задании информации о наличии свободных мест в КСБ вариант "On Request" предполагает
следующее:
*Варианты ответов*
1. провайдеру предоставлено право самостоятельно возвращать турагенту подтверждение
бронирования, не запрашивая гостиницу
2. провайдеру предоставлено право свободной продажи в пределах заранее определенного количества номеров в день
3. гостиница должна в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос на бронирование
4. гостиница переполнена

**Вопрос № 26**
При задании информации о наличии свободных мест в КСБ вариант "Stop Sale" предполагает следующее:
*Варианты ответов*
1. провайдеру предоставлено право самостоятельно возвращать турагенту подтверждение
бронирования, не запрашивая гостиницу
2. провайдеру предоставлено право свободной продажи в пределах заранее определенного количества номеров в день
3. гостиница должна в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос на бронирование

4. гостиница переполнена

**Вопрос № 27**
Тариф, предполагающий специальную сниженную цену, распространяющаяся на бронирования длительного проживания, – это:
*Варианты ответов*
1. LONG STAY RATE
2. WEEKEND RATE
3. RACK RATE
4. LAST MINUTE RATE

**Вопрос № 28**
Тариф, предполагающий специальную сниженную цену,
распространяющуюся на лиц
пенсионного возраста, – это:
*Варианты ответов*
1. LONG STAY RATE
2. SENIOR RATE
3. RACK RATE
4. NEGOTIATED CORPORATE RATE

**Вопрос № 29**
Тариф, предполагающий специальную цену, открытую под конкретные агентства, и доступную
для бронирования только этим агентствам, - это:
*Варианты ответов*
1. LONG STAY RATE
2. SENIOR RATE
3. RACK RATE
4. NEGOTIATED CORPORATE RATE

**Вопрос № 30**
Система бронирования Amadeus создана в
*Варианты ответов*
1. 1995 г.
2. 1987 г.
3. 1985 г.
4. 1999 г.

**Вопрос № 31**
Модуль Amadeus Air осуществляет
*Варианты ответов*
1. бронирование автомобилей в 128 странах мира (4600 различных пунктов)
2. предоставление широкого набора услуг путешествующим на пароме

3. бронирование полетов более 700 авиакомпаний
4. электронную связь между турагентами и потребителями

**Вопрос № 32**
Модуль Amadeus Videotext осуществляет
*Варианты ответов*
1. электронную связь между турагентами и потребителями
2. бронирование автомобилей в 128 странах мира (4600 различных пунктов)
3. предоставление широкого набора услуг путешествующим на пароме
4. бронирование полетов более 700 авиакомпаний

**Вопрос № 33**
Тариф, предполагающий официально опубликованную максимальную цену "у стойки", – это:
*Варианты ответов*
1. LONG STAY RATE
2. WEEKEND RATE
3. RACK RATE
4. LAST MINUTE RATE

**Вопрос № 34**
Модуль Amadeus Ferry осуществляет
*Варианты ответов*
1. электронную связь между турагентами и потребителями
2. предоставление широкого набора услуг путешествующим на пароме
3. бронирование автомобилей в 128 странах мира (4600 различных пунктов)
4. бронирование полетов более 700 авиакомпаний

**Вопрос №35**
Модуль Amadeus tickets осуществляет
*Варианты ответов*
1. предоставление широкого набора услуг путешествующим на пароме
2. электронную связь между турагентами и потребителями
3. бронирование автомобилей в 128 странах мира (4600 различных пунктов)
4. бронирование билетов на спортивные и культурные мероприятия, причем в среднем осуществляется более 300 бронирований ежедневно

**Вопрос № 36**
Существует ли программа интеграции системы Amadeus с бухгалтерской программой 1С
*Варианты ответов*
1. да
2. нет

**Вопрос № 37**
Система Galileo основана в
*Варианты ответов*
1. 1981 г.
2. 1987 г.
3. 1993 г.

**Вопрос № 38**
Сколько гостиничных компаний связаны с сетью Galileo и позволяют турагентам бронировать гостиничные места?
*Варианты ответов*
1. более 50
2. более 80
3. более 100

**Вопрос № 39**
Когда компания Galileo официально открыла свое представительство в России?
*Варианты ответов*
1. в мае 1985 г.
2. в ноябре 1995 г.
3. в декабре 1999 г.

**Вопрос № 40**
Сколько существуют вариантов подключения к системе Galileo?
*Варианты ответов*
1. один
2. два
3. три

**Вопрос № 41**
Стационарная версия Galileo предусматривает следующие бесплатные дополнительные программы
*Варианты ответов*
1. Frame Relay, View Point, E-Cruis, Galileo Print, Galileo Maps
2. Frame Relay, View Point, E-Cruis, Galileo Print, Galileo Maps, Focalpoint Net
3. Frame Relay, View Point, E-Cruis, Galileo Print, Galileo Maps, Fare

**Вопрос № 42**
Представительство КСБ Worldspan действует в России с
*Варианты ответов*
1. 1991 г.
2. 1995 г.
3. 1998 г.

**Вопрос № 43**
Сколько тарифных баз использует Worldspan?
*Варианты ответов*
1. две
2. три
3. пять

**Вопрос № 44**
Версии World-1 программы Worldspan
*Варианты ответов*
1. предоставляет возможность использования системы по телефонной линии с помощью модема (до 6 рабочих станций, объединенных в сеть)
2. требует выделенную линию связи и PC совместимые компьютеры (Worldspan предоставляет оборудование, но возможно использование оборудования заказчика)
3. предназначена для агентств с небольшими объемами бронирования

**Вопрос № 45**
Версии Worldspan for Windows программы Worldspan
*Варианты ответов*
1. предназначена для агентств с небольшими объемами бронирования
2. подключения к Worldspan через Интернет
3. предоставляет возможность использования системы по телефонной линии с помощью модема (до 6 рабочих станций, объединенных в сеть)

**Вопрос № 46**
Версии DialLink программы Worldspan
*Варианты ответов*
1. предоставляет возможность использования системы по телефонной линии с помощью
модема (до 6 рабочих станций, объединенных в сеть)
2. предназначена для агентств с небольшими объемами бронирования
3. предназначен для создания системы бронирования туруслуг на сайте турагентства

**Вопрос № 47**
Версии Worldspan Net программы Worldspan
*Варианты ответов*
1. подключения к Worldspan через Интернет
2. предназначена для агентств с небольшими объемами бронирования
3. клиентская система бронирования туруслуг с простым дружественным интерфейсом

**Вопрос № 48**
Версии Dates & Destinations программы Worldspan

*Варианты ответов*
1. предоставляет возможность использования системы по телефонной линии с помощью
модема (до 6 рабочих станций, объединенных в сеть)
2. клиентская система бронирования туруслуг с простым дружественным интерфейсом
3. предназначена для создания системы бронирования туруслуг на сайте турагентства

**Вопрос № 49**
Версии Trip Manager программы Worldspan
*Варианты ответов*
1. клиентская система бронирования туруслуг с простым дружественным интерфейсом
2. предназначен для создания системы бронирования туруслуг на сайте турагентства
3. предоставляет возможность использования системы по телефонной линии с помощью модема

**Вопрос № 50**
Система Sabre была создана в
*Варианты ответов*
1. 1946 г.
2. 1957 г.
3. 1964 г.

**Вопрос № 51**
Сеть Sabre включает более 114 тыс. турагентов
*Варианты ответов*
1. 100 тыс. турагентов
2. 114 тыс. турагентов
3. 125 тыс. турагентов

**Вопрос № 52**
Сколько вариантов подключения к системе Sabre сущесвует?
*Варианты ответов*
1. один
2. два
3. три

**Вопрос № 53**
Planet Sabre
*Варианты ответов*

1. позволяет агентствам создать свою собственную среду, удобную для работы и поддерживающую множество дополнительных средств - конфиденциальные тарифы, пользовательские базы данных, электронную почту, связь с Интернетом
2. система бронирования в сети Интернет, рассчитанная на использование малыми и средними агентствами
3. предоставляет пользователям простой и наглядный графический интерфейс и экранные шаблонные формы, интегрирована с Интернетом

## Шкала и критерии оценивания тестовых заданий

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «отлично» | Задание выполнено на 91-100% |
| «хорошо» | Задание выполнено на 81-90% |
| «удовлетворительно» | Задание выполнено на 51-80% |
| «неудовлетворительно» | Задание выполнено на 10-50% |

## Реферат

### Примерные темы реферата:

1. Развитие компьютерных сетей бронирования и резервирования
2. История возникновения и развития систем бронирования
3. Системы бронирования в до-интернетовский период
4. Системы компьютерного бронирования в гостиничной индустрии
5. Общая характеристика современных систем бронирования
6. Система бронирования Amadeus
7. Система бронирования Galileo
8. Система бронирования Worldspan
9. Система бронирования Sabre
10. Система бронирования Abacus
11. Система бронирования KIU
12. Сети бронирования Trust, SRS, Utell, Start
13. Специфика локальных систем бронирования
14. Локальные системы регионов
15. Системы бронирования крупнейших гостиничных сетей
16. Генезис российских систем бронирования
17. Система "Сирена"
18. Сравнительный анализ распространения систем бронирования на российском рынке
19. КСБ в российских гостиничных цепях
20. Альтернативные системы онлайн-бронирования

21.Основные системы онлайн-бронирования

22. Процесс бронирования гостиничных услуг и его совершенствование.

23. Сущность и специфика организации бронирования для VIP-клиентов

24. Использование метода «тайный покупатель» при бронировании номеров в гостинице

25. Сравнительный анализ комитмента и элотмента

26. Функции службы бронирования гостиницы

27. Гарантированное и негарантированное бронирование

28. Преимущества процесса бронирования гостиничных номеров и услуг через Интернет

29. Основные аспекты бронирования номеров в отелях

*Рубежная аттестация №2* по дисциплине «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе» предполагает выполнение домашнего задания:

– Дать характеристику компьютерных систем бронирования и резервирования.

– Описать развитие туристской индустрии в последние десятилетия; создание и использования компьютерных систем бронирования CRS (Computer Reservation System);

– Представить эффективность новой технологии бронирования и перспективы их использования;

– Привести примеры и охарактеризовать наиболее крупные и известные мировые системы бронирования;

– Привести примеры и охарактеризовать отечественные система бронирования.

## Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе».

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме **зачёта.**

## Вопросы к зачёту:

1. Основные характеристики информационного общества.

2. Виды информационных технологий.

3. Конкуренция в информационном пространстве туристской индустрии.

4. Базовая модель электронного туристского бизнеса.

5. Сущность понятия «Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)».

6. Сущность понятия Альтернативные системы бронирования (ADS).

7. Классификация компьютерных систем бронирования.

8. Глобальные распределительные системы: характеристика, история создания и динамика развития.

9. Системы бронирования отелей.

10. Системы бронирования ресторанов.

11. Известные интернет-системы бронирования.

12. Принципы онлайн-бронирования.

13. Состояние, проблемы и перспективы развития рынка онлайн-бронирования услуг.

14. Оценка деловой активности гостинично-ресторанной деятельности в электронной среде.

15. Сайт в системе конкурентной борьбы.

16. Роль информационных технологий в развитии самостоятельных бронирований.

17. Дайте определение информационной технологии.

18. Перечислите основные этапы становления информационной технологии.

19. Дайте определение новой информационной технологии.

20. Какие типы информационных услуг Вы знаете?

21. Что понимается под термином «информационная услуга»?

22. В чем состоит отличие автоматизированной и компьютерной информационных технологий?

23. Дайте сравнительную характеристику наиболее популярной зарубежной системы бронирования с отечественной.

24. Выделите этапы формирования систем бронирования гостинично-ресторанного бизнеса.

25. Поясните достоинства и недостатки систем электронного бронирования.

26. Объясните принципы функционирования системы электронного бронирования.

27. В чем состоит преимущество систем комплексного резервирования туруслуг?

28. Что такое глобальные системы бронирования и резервирования мест в туриндустрии?

29. Дайте характеристику наиболее известным системам бронирования.

30. Какие основные услуги предоставляют глобальные системы бронирования?

31. Как можно подключиться к глобальным системам бронирования и резервирования?

32. История возникновения и развития систем бронирования.

33. Сотрудничество систем компьютерного бронирования с турагентствами.

34. Общая характеристика современных систем бронирования, их виды.

35. Сравнительный анализ глобальных систем бронирования и резервирования.

36. Системы компьютерного бронирования в гостиничной индустрии.

37. Типы и способы представления информации о гостинице в сетях бронирования.

38. Система бронирования Amadeus: общая характеристика.

39. Расширения и продукты системы Amadeus.

40. Система бронирования Galileo: общая характеристика.

41. Расширения и продукты системы Galileo.

42. Система бронирования Worldspan: общая характеристика.

43. Расширения и продукты системы Worldspan.

44. Система бронирования Sabre: общая характеристика.

45. Расширения и продукты системы Sabre.

46. Сравнительный анализ преимуществ и недостатков глобальных систем бронирования.

47. Общая характеристика системы «Сирена-Трэвел»

48. Система бронирования авиабилетов СИРЕНА – 2000

49. Система управления отправками в аэропорту АСТРА

50. Система обработки полетных купонов СОПКА

51. Система PRIMAX

52. Система подготовки и диспетчеризации авиарейсов СПДА

53. Система ОТЕЛЬ-2000

54. История возникновения и развития систем бронирования

55. Общая характеристика современных систем бронирования, их виды

56. Национальные системы бронирования зарубежных стран

57. Национальные системы бронирования в России

58. Понятие гостиничных цепей и их виды

59. Системы бронирования крупнейших гостиничных цепей

60. Характеристика основных интернет-систем поиска и бронирования гостиничных номеров

61. Характеристика основных интернет-систем поиска и бронирования авиабилетов

62. Характеристика основных интернет-систем поиска и бронирования туров

63. Особенности туроператорских систем бронирования

64. Специфика бронирования сопутствующих туристских услуг: театральных билетов, ресторанов и ночных клубов

65. Развитие мирового рынка систем бронирования

66. Сравнительный анализ распространения систем бронирования на российском рынке

67. Технология процесса бронирования в гостинице

68. Варианты подключения гостиницы к системе бронирования

69. Правила бронирования.

70. Правила аннуляции брони.

71. Способы бронирования.
72. Бронирование посредством факса, телефона, интернета.
73. Центральная система бронирования.
74. Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования.
75. Типы бронирования.
76. Взаимодействие гостиниц с туристскими фирмами.
77. Виды заявок на бронирование.
78. Этапы работы с заявками.
79. Виды оплаты бронирования и их особенности.
80. Особенности интернет-бронирования.
81. Глобальные системы бронирования.
82. Структура раздела бронирования в программе автоматизации гостиницы.
83. Регистрация заявки: основные этапы.
84. Процесс изменения статуса номера.
85. Состав отчета по бронированию.
86. Правила ведения телефонных переговоров.
87. Правила факсимильного ответа.
88. Правила электронного ответа.
89. Правила этикета персонала гостиницы.
90. Решение конфликтов при бронировании.

**Критерии оценки:**

| | |
|---|---|
| Оценка «отлично» | Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал. |
| Оценка «хорошо» | Студент показывает достаточный уровень теоретических знаний, свободно оперирует понятиями. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «удовлетворительно» | Студент показывает знание основного лекционного материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. |

| | |
|---|---|
| Оценка «неудовлетворительно» | Студент показывает слабый уровень теоретических знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

## 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины


1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учеб. для акад. бакалавриата / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко.– 2-е изд. – Москва : Юрайт, 2017. – 402 с. – URL: https://www.biblioonline.ru/book/informacionnye-tehnologii-v-turistskoy-industrii-414429.

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учеб. Для приклад. бакалавриата / Т.Л. Тимохина. – Москва: Юрайт, 2016. – 331 с. – URL: https://www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-390970.

3. Писаревский Е.Л. Правовое обеспечение туризма. учебник. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с.

4. Золотовский В. А. Правовое регулирование в сфере туризма: учеб. пособие для вузов /В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 247 с.

5. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]: учеб.пособие / А.Я. Котанс. – 2-изд., стер. – Москва: Флинта, 2014. – 384 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363327.

6. Дурович А.П. Организация туризма: учебное пособие / Дурович А. П., Г.А. Бондаренко, Т.М. Сергеева [и др.] Минск: Новое знание, 2011. – 318с.

7. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник для вузов /Е. Н. Ильина. М.: Финансы и статистика, 2008. – 250с.

8. Чудновский А.Д. Управление индустрией туризма: учебное пособие для вузов / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин. – М.: КНОРУС, 2009. – 438 с.


*Периодические издания*


1.Турбизнес – URL:www.tourbus.ru;https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=27711
2. Туризм и гостеприимство – URL: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=62171
3. Турист – URL:www.tourist-journal.ru/
4. За рубежом URL: www.zarubejom.com

5. Гостиница и ресторан: бизнес и управление – URL: http://www.jur-jur.ru/journals/jur88/index.html
6. Гостиничное дело – URL: http://gosdel.panor.ru

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

AMADEUS глобальная система бронирования www.amadeus.ru

Направления современного туризма www.npark.ru

ПО Sabre www.sabretravelnetwork.ru

Система бронирования Galileo www.galileo.com

Всемирная туристская организация (UNWTO) www.unwto.org

Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) www.wttc.org

Федеральное агентство по туризму Российской Федерации www.russiatourism.ru

Ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии www.ratanews.ru

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Учебный курс по дисциплине «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе», преподаваемый в высшем учебном заведении, предназначен для того, чтобы сформировать у обучающихся компетенций и представлений об основных видах современных систем бронирования, используемых в гостинично-ресторанном бизнесе.

*Знать:*

– специфику информационных процессов и методы их реализации с помощью компьютерных средств, имеет представление о способах автоматизированного сбора с помощью поисковых информационных систем, технологиях обработки информации;

– принципы организации баз данных и способы работы с ними, методы и средства информационной безопасности в решении профессиональных задач;
– специфику информационных процессов и методы их реализации с помощью программного обеспечения;
– основные информационно-коммуникационные технологии и основные требования информационной безопасности.
*Уметь:*
– решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной культуры;
– применять современные программные средства для представления результатов своей работы;
– применять современные технические средства и технологии для решения теоретических и практических задач в своей профессиональной деятельности.
*Владеть:*
– методикой работы с базами данных; методикой работы с современными компьютерными системами;
– основными приемами работы на компьютерах с прикладным программным обеспечением;
– навыками определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса;
– приемами осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.

Преподавание учебного курса дисциплины «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе» осуществляется в следующих основных формах:

− теоретической подготовке (лекционные занятия);

− практической подготовки (практические занятия; создание презентаций о видах формальностей; подготовка докладов)

− самостоятельной работы (анализ национальных организаций РФ по туризму; анализ нормативно-правовых актов; работа над рефератом, защита реферата).

В рамках самостоятельной работы готовятся доклады и презентации по разделам дисциплины.

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе *Power Point.* Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

При формировании презентаций не рекомендуется использовать шаблоны оформления слайдов. Фон слайда следует установить, используя следующие опции: Формат-Фон-Другие цвета или Формат-Фон-Способы заливки, Дизайн – Формат фона.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять картинку или представлять текстовую информацию.

*Критерии оценивания* – при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

Также, самостоятельная работа бакалавров по данной дисциплине предполагает:

– самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам;

– выполнение заданий для самостоятельной работы;

– изучение теоретического и лекционного материала, а также основной и дополнительной литературы при подготовке к практическим занятиям, написании докладов;

– самостоятельное изучение отдельных вопросов, не рассматриваемых на практических занятиях, выносимых на самостоятельное изучение;

– подготовка к тестированию по темам, предусмотренным программой данного курса.

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

**Шкала и критерии оценивания устного ответа:**

| | |
|---|---|
| Оценка «отлично» | Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал. |
| Оценка «хорошо» | Студент показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует понятиями инновационного менеджмента. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «удовлетворительно» | Студент показывает знание основного лекционного и практического материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. Студент испытывает затруднения при приведении практических примеров. |
| Оценка «неудовлетворительно» | Студент показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

**Домашнее задание**

Это небольшая по объёму письменная работа. При реализации задания необходимо выполнить заданный алгоритм действий. Дать характеристику компьютерных систем бронирования и резервирования. Описать развитие туристской индустрии в последние десятилетия; создание и использования компьютерных систем бронирования CRS (Computer Reservation System). Представить эффективность новой технологии бронирования и перспективы их использования. Привести примеры и охарактеризовать наиболее крупные и

известные мировые системы бронирования. Привести примеры и охарактеризовать отечественные система бронирования.

Объём письменной части проекта составляет примерно 2-3 страницы 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа). Продемонстрировать информацию необходимо с использованием презентации.

*Критерии оценивания* – оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования

**Реферат**

Одним из итоговых заданий в рамках самостоятельной работы является реферат, который готовят обучающиеся по темам данного учебного курса и по кругу затрагиваемых проблем. Такая практическая работа позволяет успешно закрепить материал учебного курса. Так как в ходе работы над рефератом подбирается необходимая для раскрытия определенной темы литература; составляется конспект или делаются необходимые выписки; выстраивается план изложения материала; затем в соответствии с разработанным планом составляется текст реферата.

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе,

описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц. В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии со стандартом. Реферат выполняется с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297 мм) по ГОСТ 9327 через полтора интервала, шрифт Times New Roman, размер букв шрифта 14, цвет черный. Также необходимо соблюдать следующие размеры полей:

правое – 10 мм,
левое – 30 мм,
верхнее – 20 мм.
нижнее – 20 мм.

Номер листа проставляется в центре нижней части листа без точки. Нумерация страниц сквозная.

Для более полного раскрытия заявленной темы по дисциплине «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе» оформляется приложение, которое может включать иллюстрации и фотографии.

***Учебный реферат – это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

1. **Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.
2. **Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.
3. **Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.
4. **Обработка и систематизация материала.**
5. **Разработка плана реферата.**
6. **Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**
**Содержание.**
**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.**

**Приложение.**

***Правила оформления библиографического списка***

Согласно ГОСТ 7.0.05, библиографическая ссылка является частью справочного аппарата документа и служит источником библиографической информации о документах – объектах ссылки. При этом объектами ссылки могут быть различные виды источников информации: тексты, видеозаписи (особенно документальные или методического характера), звукозаписи, изоматериалы, карты, комплекты (например, книга+CD), кинофильмы, микроформы, мультимедиа, ноты, предметы (например, музейные экспонаты), рукописи, электронные ресурсы. Указание вида источника информации является обязательным при составлении библиографического списка работы; в библиографических ссылках обычно опускается. В пункте 4.3 ГОСТа отмечается, что объектами составления библиографической ссылки являются все виды опубликованных и неопубликованных документов на любых носителях (в том числе электронные ресурсы локального и удаленного доступа), а также составные части документов.

По составу элементов библиографические описания ссылки могут быть полными или краткими, в зависимости от вида ссылки, ее назначения, наличия библиографической информации в тексте. Полная ссылка содержит библиографические сведения о документе, необходимые для его идентификации и поиска. Библиографические ссылки различаются также по месту расположения в документе на:

– внутритекстовые, помещенные в тесте документа;

– подстрочные, вынесенные из текста вниз полосы документа (в сноску);

– затекстовые, вынесенные за текст документа или его части (в выноску).

Необходимо помнить, что совокупность затекстовых библиографических ссылок не является библиографическим списком или указателем. Библиографический список является самостоятельной частью документа. Для связи текста документа с номером библиографического списка используется знак выноски (набирается на верхней линии шрифта), или отсылка, которая приводится в квадратных скобках. Если ссылку приводят на

конкретный фрагмент текста документа, то отсылке указывают порядковый номер и страницы, на которых помещен объект отсылки. Сведения разделяют запятой. Так, например, расположенная в тексте отсылка [10, с. 86] означает источник под номером 10 в библиографическом списке, а объект ссылки расположен на странице 86. При подготовке реферата рекомендуется именно данный способ затекстовой ссылки.

В реферате библиографический список имеет незначительный объем, что делает предпочтительным его нумерационное построение. Если в тексте работы имеется несколько ссылок на один и тот же документ, то во всех отсылках он имеет один тот же номер, полученный в результате первой отсылки.

Библиографическое описание содержит библиографические сведения о документе, приведенные по определенным правилам, устанавливающим наполнение и порядок следования областей и элементов, и предназначенные для идентификации и общей характеристики документа. В библиографическом описании выделяют следующие области:

- область заглавия и сведений об ответственности;
- область издания;
- область специфических сведений;
- область выходных данных;
- область физической характеристики;
- область серии;
- область примечания;
- область стандартного номера (или его альтернативы) и условий доступности.

В свою очередь области описания состоят из элементов, которые делятся на обязательные и факультативные. В описании могут быть только обязательные элементы либо обязательные и факультативные. Обязательные элементы содержат библиографические сведения, обеспечивающие идентификацию документа; они присутствуют в любом библиографическом описании. Факультативные элементы содержат библиографические сведения, дающие дополнительную информацию о документе. При составлении библиографического списка факультативные элементы, как правило, опускают. С наибольшей полнотой факультативные элементы приводят в описаниях для государственных библиографических указателей, библиотечных каталогов (в карточной и электронной форме), баз данных крупных универсальных научных библиотек и центров государственной библиографии.

В библиографическом описании необходимо различать два вида пунктуации: обычных грамматических знаков препинания и знаков предписанной пунктуации, т.е. знаков, имеющих опознавательный характер для областей и элементов библиографического описания. Предписанная пунктуация предшествует элементам и областям или заключает их; ее

употребление не связано с нормами языка. В качестве предписанной пунктуации выступают знаки препинания и математические знаки:

| | |
|---|---|
| . – | точка и тире |
| . | точка |
| , | запятая |
| : | двоеточие |
| ; | точка с запятой |
| … | многоточие |
| / | косая черта |
| // | две косые черты |
| ( ) | круглые скобки |
| [ ] | квадратные скобки |
| + | знак плюс |
| = | знак равенства |

Каждой области описания, кроме первой, предшествует знак точка и тире, который ставится перед первым элементом области. Для более четкого разделения областей и элементов, а также для различения предписанной и грамматической пунктуации применяют пробелы в один печатный знак до и после предписанного знака. Исключение составляют точка и запятая – пробелы оставляют только после них.

Библиографическое описание документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы.

Это вид описания используется при оформлении библиографических списков в диссертациях, в авторефератах диссертаций, а также в курсовых и дипломных работах. Расширенное библиографическое описание включает обязательные элементы и один или несколько факультативных элементов.

**Схематично краткое библиографическое описание выглядит так:**

**Заголовок (фамилия, имя, отчество автора). Заглавие (название книги, статьи) [область физической характеристики] : Сведения, относящиеся к заглавию (раскрывают тематику, вид, жанр, назначение документа и т.д.) / Сведения об ответственности (содержат информацию об авторах, составителях, редакторах, переводчиках и т.п.; об организациях, от имени которых опубликован документ). – Сведения об издании (содержат данные о повторности издания, его переработке и т.п.). – Место издания (название города, где издан документ) : Издательство или издающая организация, Дата издания. – Объем (сведения о количестве страниц, листов).**

Конкретизируем эту схему для книги:

Медлик, С. Гостиничный бизнес [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. с англ. А.В. Павлова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.

В сведениях об ответственности указываются инициалы и фамилии всех авторов, если их количество не превышает трех; в противном случае инициалы и фамилия первого автора и др. При указании места издания сокращенно указываются только Москва (М.) и Санкт-Петербург (СПб.); на Украине – Киев (К.); в Белоруссии – Минск (Мн.).

Пример отдельного издания:

Гостиничный комплекс Москвы: обзор рынка 2008 [Текст] : бюллетень / Управление делами Мэра и Правительства Москвы; отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы. – М. : Реформ-Пресс-Арт, 2008. – 20 с.

Примеры источников из периодических изданий:

Зорин, А.И. Туристский центр и центр туризма: содержание и границы понятий [Текст] / А.И. Зорин // Теория и практика физической культуры. – 2000. – № 8. – С. 23-25.

Бондаренко, М. Забава на костях [Текст] : [о проблеме строительства поля для игры в гольф на историческом месте – между Монастырским урочищем и Старочеркасской пристанью] / М. Бондаренко // Независимая газета. – 2005. – 2 авг. – С. 4.

Пример оформления библиографического описания нормативного документа:

ГОСТ Р 50762–2007. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания [Текст] / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. – Взамен ГОСТ Р 50762–95 ; введ. 2009-01-01. – М. : Стандартинформ, 2008. – 12, [3] с.

заглавия, взятого с самого носителя (а иногда с этикетки, иногда с контейнера, иногда из сопроводительного документа), общее обозначение материала – «электронный ресурс». Оно заключается в квадратные скобки. Например:

Русские художники XII-XX веков [Электронный ресурс] : Энциклопедия / Региональный общественный фонд поддержки науки, культуры и образования «Петербургское наследие и перспектива». – Электрон. дан. – СПб. : Азбука, 1998. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM) : зв., ---

При описании материалов из Интернета необходимо отразить кроме общих сведений: режим доступа, тип протокола, доменный адрес сайта, имя файла, дату получения информации. Например:

Куликова, С. Costa Coffee выходит на рынок Петербурга [Электронный ресурс] : Интернет-ресурс медиагруппы «Лучший Выбор» / С. Куликова. – URL : http://www.restop.ru/restn.php?numn=608, свободный (дата обращения: 02.11.2009).

По дисциплине «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе» учебным планом предусмотрена сдача зачета. На зачёте обучающемуся предлагаются три вопроса по изученному материалу, освоенной практической и самостоятельной работе в рамках учебного курса.

*Критерии оценки знаний студента:*

| | |
|---|---|
| Оценка «отлично» | Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал. |
| Оценка «хорошо» | Студент показывает достаточный уровень теоретических знаний, свободно оперирует понятиями. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «удовлетворительно» | Студент показывает знание основного лекционного материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. |
| Оценка «неудовлетворительно» | Студент показывает слабый уровень теоретических знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

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

При реализации учебной работы по дисциплине «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе» с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» реализуется компетентностный подход. В рамках данной дисциплины предусмотрены практические занятия где обучающийся активно использует активные и интерактивные методы, также читаются лекции с

использованием презентаций по данной дисциплине, устные опросы, внеаудиторная работа в научной библиотеке.

Также в рамках дисциплины «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе» осуществляется подготовка презентаций для визуализации докладов.

Презентация должна быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

Чтение лекций с помощью интерактивных технологий позволяют привить практические умения и навыки работы с информационными ресурсами и средствами, для возможности самоконтроля и мотивации студентов в процессе самостоятельной работы. Для этого используются компьютерные технологии общего пользования.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y Academic Edition Enterprise;

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Nose 1 year Education License, договор № 15573/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

OS Windows № 15576/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

MS Office № 15576/РНД 2933 от 27.12.2016г.Соглашение OVS (Open value subscription) Код соглашения V8985616;

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса 700 (Номер лицензионного документа: 658/2018 от 24.04.2018);

WINHOME 10 RUS OLP NL Acdmc legalization GetGenuine (договор от 10.08.2017 г.);

WINEDU RUS UpgrdSapk OLP NL Acdmc (договор от 10.08.2017 г.);

CoreCAL SNGL LicSAPk OLP NL Acdmc UsrCAL (договор от 10.08.2017 г.);

WinSvrStd RUS LicSAPk OLP NL Acdmc 2 Proc (договор от 10.08.2017 г.).

## 11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, включающей современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения лекционных, практических занятий, лабораторных практикумов. Помещения для проведения лекционных, практических занятий согласно требованиям к материально-техническому обеспечению учебного процесса по направлению подготовки 43.03.01 Сервис укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-11, 1-01, 1-02, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций, определенных программой по учебной дисциплине «Автоматизированные системы управления в гостинично-ресторанном бизнесе».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Методика подготовки выпускной квалификационной работы»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |

Грозный, 2021

**Ивушкина Е.Б., Дашкова Е.В.** Рабочая программа учебной дисциплины «Методика подготовки выпускной квалификационной работы» [Текст] / сост. доктор философских наук, профессор Е.Б. Ивушкина, кандидат философских наук, доцент Е.В. Дашкова. – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им.А.А.Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол № 1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 514, с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

.

©Е.Б. Ивушкина, Е.В. Дашкова, 2021 г.
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А.Кадырова», 2021 г.

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель освоения данной** дисциплины – систематизация и расширение знаний обучающихся для практического решения комплексных задач с элементами исследования, подготовить обучающихся к обязательной итоговой аттестации выпускников университета.

**Задачи дисциплины:**

– ознакомить обучающихся с методикой исследования;

– научить осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации;

– конкретизировать требования, предъявляемые к написанию и оформлению выпускной квалификационной работы;

– применять системный подход для решения поставленных задач.

## 2. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

| Группа компетенций | Категория компетенций | Код |
|---|---|---|
| Универсальные | Системное и критическое мышление | УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач |

**Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине**

| Код компетенции | Код и наименование индикатора компетенции | Результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный | УК-1.1: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи | ***Знать:*** основные научные подходы к исследуемому материалу. |
| | | ***Уметь:*** выделять и систематизировать основные идеи в научных текстах; критически оценивать любую |

| | | |
|---|---|---|
| подход для решения поставленных задач | | поступающую информацию, вне зависимости от источника; избегать автоматического применения стандартных формул и приемов при решении задач |
| | | ***Владеть:*** навыками сбора, обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования; навыками выбора методов и средств решения задач исследования. |
| | УК-1.2: Выбирает ресурсы для поиска информации, необходимой для решения поставленной задачи | ***Знать:*** методики поиска, сбора и обработки информации, метод системного анализа |
| | | ***Уметь:*** применять методики поиска, сбора, обработки информации, системный подход для решения поставленных задач и осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из актуальных российских и зарубежных источников |
| | | ***Владеть:*** навыками самостоятельной работы с информационными ресурсами |
| | УК-1.3: Находит, критически анализирует, сопоставляет, систематизирует и обобщает обнаруженную информацию, предлагает решение поставленной задачи | ***Знать:*** основные научные подходы к исследуемому материалу. |
| | | ***Уметь:*** выделять и систематизировать основные идеи в научных текстах; критически оценивать любую |

| | | |
|---|---|---|
| | | поступающую информацию, вне зависимости от источника; избегать автоматического применения стандартных формул и приемов при решении задач. |
| | | ***Владеть:*** навыками сбора, обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования; навыками выбора методов и средств решения задач исследования. |

## 3. Объем дисциплины

| ***Виды учебной работы*** | ***Формы обучения*** | |
|---|---|---|
| | ***очная*** | ***заочная*** |
| **Общая трудоемкость:** зачетные единицы/часы | 3/108 | 3/108 |
| **Контактная работа:** | 32 | 12 |
| Занятия лекционного типа | 16 | 6 |
| Занятия семинарского типа | 16 | 6 |
| Консультации | | |
| Промежуточная аттестация: зачёт / зачёт с оценкой / ***зачёт*** | | 4 |
| **Самостоятельная работа** (СРС) | 76 | 92 |

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам/разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

*4.1.1 Очная форма обучения*

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1** | **Общие требования к научным и учебно-исследовательским работам** | **8** | | **8** | | | | **38** |
| 1.1 | Учебно-исследовательская работа в структуре основных образовательных программ по направлениям подготовки «Туризм», «Сервис» | 2 | | | | | | |
| 1.2 | Теоретико-методологическая основа исследования | | | 2 | | | | |
| 1.3 | Роль выпускных квалификационных работ в учебном и научном процессе | | | | | | | 9 |
| 1.4 | Основные требования к выпускной квалификационной работе по направлениям подготовки «Туризм», «Сервис» | 2 | | | | | | |
| 1.5 | Последовательность изложения основных | | | 2 | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | характеристик научного исследования | | | | | | | |
| 1.6 | Выпускная квалификационная работа как способ оценки профессиональных знаний, умений и навыков | | | | | | | 9 |
| 1.7 | Подготовительный этап выполнения выпускной квалификационной работы | 2 | | | | | | |
| 1.8 | Тематика выпускных квалификационных работ | | | 2 | | | | |
| 1.9 | Руководство выпускными квалификационными работами | | | | | | | 10 |
| 1.10 | Структура выпускной квалификационной работы | 2 | | | | | | |
| | Методы исследований | | | 2 | | | | |
| | Выпускная квалификационная работа: методические указания | | | | | | | 10 |
| **2** | **Правила изложения и оформления выпускной квалификационной работ** | **8** | | **8** | | | | **38** |
| 2.1 | Требования к языку и стилю изложения выпускной квалификационной работы | 2 | | | | | | |
| 2.2 | Правописание и стилистика | | | 2 | | | | |
| 2.3 | Методические рекомендации по написанию теоретической части исследовательской работы | | | | | | | 10 |
| 2.4 | Оформление выпускной квалификационной | 2 | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | работ | | | | | | | |
| 2.5 | Построение выпускных квалификационных работ | | | 2 | | | | |
| 2.6 | Выполнить задание: Составьте план ВКР и список источников, оформленный в соответствии с предъявляемыми требованиями. | | | | | | | 9 |
| 2.7 | Защита выпускной квалификационной работ | 2 | | | | | | |
| 2.8 | Подготовка и порядок защиты выпускной квалификационной работы | | | 2 | | | | |
| 2.9 | Типичные ошибки при написании и оформлении выпускных квалификационных работ | | | | | | | 9 |
| 2.10 | Примеры написания и оформления структурных частей выпускной квалификационных работ | 2 | | | | | | |
| 2.11 | Виды выпускных квалификационных работ | | | 2 | | | | |
| 2.12 | Ознакомление с ВКР предыдущих выпусков, зарегистрированных в электронной библиотеке вуза | | | | | | | 10 |
| | **ИТОГО** | **16** | | **16** | | | | **76** |

*4.1.2 Заочная форма обучения*

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1** | **Общие требования к научным и учебно-исследовательским работам** | **2** | | **2** | | | | **46** |
| 1.1 | Учебно-исследовательская работа в структуре основных образовательных программ по направлениям подготовки «Туризм», «Сервис» | | | | | | | 2 |
| 1.2 | Теоретико-методологическая основа исследования | 1 | | | | | | |
| 1.3 | Роль выпускных квалификационных работ в учебном и научном процессе | | | | | | | 2 |
| 1.4 | Основные требования к выпускной квалификационной работе по направлениям подготовки «Туризм», «Сервис» | 1 | | | | | | |
| 1.5 | Последовательность изложения основных характеристик научного исследования | | | | | | | 4 |
| 1.6 | Выпускная квалификационная | | | | | | | 4 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | работа как способ оценки профессиональных знаний, умений и навыков | | | | | | | |
| 1.7 | Подготовительный этап выполнения выпускной квалификационной работы | | | | | | | 4 |
| 1.8 | Тематика выпускных квалификационных работ | | | | | | | 4 |
| 1.9 | Руководство выпускными квалификационными работами | | | | | | | 10 |
| 1.10 | Структура выпускной квалификационной работы | | | | | | | 8 |
| | Методы исследований | | | 2 | | | | |
| | Выпускная квалификационная работа: методические указания | | | | | | | 8 |
| **2** | **Правила изложения и оформления выпускной квалификационной работы** | **4** | | **4** | | | | **46** |
| 2.1 | Требования к языку и стилю изложения выпускной квалификационной работы | | | | | | | 4 |
| 2.2 | Правописание и стилистика | | | | | | | 4 |
| 2.3 | Методические рекомендации по написанию теоретической части исследовательской работы | 2 | | | | | | 10 |
| 2.4 | Оформление выпускной квалификационной работ | | | 2 | | | | |
| 2.5 | Построение выпускных квалификационных работ | 2 | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.6 | Выполнить задание: Составьте план ВКР и список источников, оформленный в соответствии с предъявляемыми требованиями. | | | | | | | 4 |
| 2.7 | Защита выпускной квалификационной работ | | | | | | | 4 |
| 2.8 | Подготовка и порядок защиты выпускной квалификационной работы | | | | | | | 6 |
| 2.9 | Типичные ошибки при написании и оформлении выпускных квалификационных работ | | | | | | | 4 |
| 2.10 | Примеры написания и оформления структурных частей выпускной квалификационных работ | | | 2 | | | | |
| 2.11 | Виды выпускных квалификационных работ | | | | | | | 4 |
| 2.12 | Ознакомление с ВКР предыдущих выпусков, зарегистрированных в электронной библиотеке вуза | | | | | | | 6 |
| | **ИТОГО** | **6** | | **6** | | | | **92** |

## 4.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

*4.2.1 Содержание лекционного курса*

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| 1 | **Общие требования к научным и учебно-исследовательским работам** | |
| 1.1 | Учебно-исследовательская работа в структуре основных образовательных программ по направлениям подготовки «Туризм», «Сервис» | Формы организации научно-исследовательской работы студентов. Цели и задачи учебно-исследовательской работы студентов. Место научно-исследовательской работы в структуре ОПОП. Логика организации исследования. |

| | | |
|---|---|---|
| 1.2 | Основные требования к выпускной квалификационной работе по направлениям подготовки «Туризм», «Сервис» | ВКР: определение, контент, рекомендации по написанию. |
| 1.3 | Подготовительный этап выполнения выпускной квалификационной работы | Выбор темы исследования. Функции научного руководителя. Планирование работы. Структура и содержание ВКР. Составление библиографического списка. Сбор фактического материала. |
| 1.4 | Структура выпускной квалификационной работы | Введение. Основная часть. Заключение. |
| **2** | **Правила изложения и оформления выпускной квалификационной работы** | |
| 2.1 | Требования к языку и стилю изложения выпускной квалификационной работы | Стиль изложения. Термины и рекомендуемые клише. Связанность текста. |
| 2.2 | Оформление выпускной квалификационной работ | Общие правила оформления пояснительных записок. Цитаты и ссылки на источники. Таблицы, рисунки. Формулы. Список использованных источников. Приложения. |
| 2.3 | Защита выпускной квалификационной работ | Порядок защиты выпускной квалификационной работы. Порядок сдачи выполненных работ на кафедру. Процедура защиты выпускной квалификационной работы. Оценка выпускной квалификационной работы. Критерии оценки выпускной квалификационной работы. Условия снижения оценки за ВКР. |
| 2.4 | Примеры написания и оформления структурных частей выпускной квалификационной работы | Примеры оформления Содержания, написания Введения, Заключения. |

### *4.2.2 Содержание практических занятий*

| **№ п/п** | **Наименование темы (раздела) дисциплины** | **Содержание практического занятия** |
|---|---|---|
| 1 | **Общие требования к научным и учебно-исследовательским работам** | |
| 1.1 | Теоретико-методологическая основа исследования | Выбор теоретической позиции, определяющей характер и организацию исследования. Теоретические труды, научные подходы, концепции, теоретические положения, которые послужили основанием для организации исследования. |
| 1.2 | Последовательность изложения основных характеристик научного исследования | Проблема исследования, её актуальность для теории и практики. Степень изученности проблемы. Объект и предмет исследования. Цель работы. Задачи работы. Практическая значимость результатов работы. |

| | | |
|---|---|---|
| 1.3 | Тематика выпускных квалификационных работ | Обзор проблемного поля исследования. Право выбора темы выпускной квалификационной работы по предложенному кафедрами перечню тем или предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. |
| 1.4 | Методы исследований | |
| **2** | **Правила изложения и оформления выпускной квалификационной работы** | |
| 2.1 | Правописание и стилистика | Стиль изложения мысли. Нормы современного литературного языка. Орфографическая и стилистическая грамотность. Единство терминологии. |
| 2.2 | Построение выпускных квалификационных работ | Заголовки глав, разделов, параграфов, подпараграфов и пунктов. Перенос слов в заголовках. Расстояние между заголовком раздела и текстом. Нумерация страниц. Оформление Приложений. |
| 2.3 | Подготовка и порядок защиты выпускной квалификационной работы | Подготовка к защите. Документы, представляющиеся на заседание ГАК. Процедура защиты. Содержание, структура и текст доклада. Презентация. Ответы на вопросы. |
| 2.4 | Виды выпускных квалификационных работ | Тип выпускной квалификационной работы. Выпускная квалификационная работа бакалавра по своему назначению, срокам подготовки и содержанию. |

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

*Самостоятельная работа* – это основная внеаудиторная работа студента.

Содержанием самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технологии организации социальной работы» являются следующие её виды:

– изучение понятийного аппарата дисциплины;

– изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;

– работа над основной и дополнительной литературой;

– работа с периодическими изданиями;

– изучение вопросов для промежуточного контроля;

– самоподготовка к практическим занятиям;

– самостоятельная работа студента при подготовке к промежуточному контролю;

– подготовка презентации по теме с использованием технических средств и мультимедийной техники;

– самостоятельная работа студента в библиотеке;

– изучение электронных учебных материалов (электронных учебников и т.д.);

– консультации у преподавателя;

– подготовка реферата.

| № раздела | Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение | Кол-во часов |
|---|---|---|
| 1 | Роль выпускных квалификационных работ в учебном и научном процессе<br>Выпускная квалификационная работа как способ оценки профессиональных знаний, умений и навыков<br>Руководство выпускными квалификационными работами<br>Выпускная квалификационная работа: методические указания | 76 |
| 2 | Методические рекомендации по написанию теоретической части исследовательской работы<br>Выполнить задание: Составьте план ВКР и список источников, оформленный в соответствии с предъявляемыми требованиями.<br>Типичные ошибки при написании и оформлении выпускных квалификационных работ<br>Ознакомление с ВКР предыдущих выпусков, зарегистрированных в электронной библиотеке вуза | |
| **Итого** | | **76** |

– РПД по дисциплине «Методика подготовки выпускной квалификационной работы».

– Методические рекомендации по выполнению выпускной квалификационной работы

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

### Оценочные средства для текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы | Код компетенции | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Общие требования к научным и учебно-исследовательским работам | УК-1 | Устный опрос, задание, тест |
| 2. | Правила изложения и оформления выпускной квалификационной работы | УК-1 | Устный опрос, тест, информационный доклад |

*Рубежная аттестация №1* по дисциплине «Методика подготовки выпускной квалификационной работы» проходит в форме тестирования,

**Тестовые задания:**

**Тест к теме «Технология работы с литературой»**

*1. Чтение книги для получения и переработки информации может быть:*

А. Аналитическое.
Б. Беглое.
В. Скоростное.
Г. Все варианты верны.

*2. Самая краткая запись прочитанного, отражающая последовательность изложения текста:*

А. Конспект.
Б. План.
В. Реферат.
Г. Тезис.

*3. Краткая характеристика печатного издания с точки зрения содержания, назначения, формы:*

А. Рецензия.
Б. Цитата.
В. Аннотация.
Г. Все варианты верны.

*4. Положение, отражающее смысл значительной части текста:*

А. Тезис.
Б. Конспект.
В. План.
Г. Аннотация.

*5. Конспект нужен для того, чтобы:*

А. Выделить в тексте самое необходимое.
Б. Передать информацию в сокращенном виде.
В. Сохранить основное содержание прочитанного текста.
Г. Все варианты верны.

*6. Точная выдержка из какого-нибудь текста:*

А. Рецензия.
Б. Цитата.
В. Реферат.
Г. Все варианты верны.

*7. При цитировании:*

А. Каждая цитата сопровождается указанием на источник.
Б. Цитата приводится в кавычках.
В. Цитата должна начинаться с прописной буквы.
Г. Все варианты верны.

*8. Критический отзыв на научную работу – это:*

А. Аннотация.

Б. План.
В. Рецензия.
Г. Тезис.

*9. Сжатое изложение основной информации первоисточника на основе ее смысловой переработки:*

А. Реферат.
Б. Цитата.
В. Контрольная работа.
Г. Все варианты верны.

*10. Критерии оценки учебного реферата:*

А. Соответствие содержания теме реферата.
Б. Глубина переработки материала.
В. Правильность и полнота использования источников.
Г. Все варианты верны.

*11. Установите верную последовательность структурных компонентов учебного реферата, указав рядом с цифрами буквы:*

А. Основная часть 1.
Б. Список литературы 2.
В. Оглавление (план) 3.
Г. Заключение 4.
Д. Введение 5.
Е. Титульный лист 6.
Ж. Приложение 7.

**Тест к теме «Методы исследования»**

*1. Научное исследование:*

А. Деятельность в сфере науки.
Б. Изучение объектов, в котором используются методы науки.
В. Изучение объектов, которое завершается формированием знаний.
Г. Все варианты верны.

*2. Область действительности, которую исследует наука:*

А. Предмет исследования.
Б. Объект исследования.
В. Логика исследования.
Г. Все варианты верны.

*3. Принципы построения, формы и способы научно-исследовательской деятельности:*

А. Методология науки.
Б. Методологическая рефлексия.
В. Методологическая культура.
Г. Все варианты верны.

*4. Логика исследования включает:*

А. Постановочный этап.
Б. Исследовательский этап.
В. Оформительско-внедренческий этап.

Г. Все варианты верны.

*5. Обоснованное представление об общих результатах исследования:*

А. Задача исследования.

Б. Гипотеза исследования.

В. Цель исследования.

Г. Тема исследования.

*6. Метод исследования, который предполагает организацию ситуации исследования и позволяет её контролировать:*

А. Наблюдение.

Б. Эксперимент.

В. Анкетирование.

Г. Все варианты верны.

*7. Метод исследования, предполагающий, что обследуемый выполняет задания, проходит определённое испытание:*

А. Интервью.

Б. Тестирование.

В. Изучение документов.

Г. Все варианты не верны.

*8. Тип вопроса в анкете или интервью, содержащий в себе варианты ответа:*

А. Проективный.

Б. Открытый.

В. Альтернативный.

Г. Закрытый.

*9. Тип вопроса в анкете или интервью, предоставляющий респонденту возможность самостоятельно выстроить свой ответ:*

А. Открытый.

Б. Закрытый.

В. Альтернативный.

Г. Прямой.

*10. Метод исследования, предполагающий, что обследуемый отвечает на ряд задаваемых ему вопросов:*

А. Манипуляция.

Б. Опрос.

В. Тестирование.

Г. Эксперимент.

*11. В ситуации, когда возможно возникновение искажённых ответов, лучше применять:*

А. Альтернативные вопросы.

Б. Закрытые вопросы.

В. Косвенные вопросы.

Г. Прямые вопросы.

*12. Вопрос в анкете или интервью, допускающий односложный ответ:*

А. Косвенный.

Б. Закрытый.

В. Проективный.
Г. Открытый.

*13. Метод исследования, предполагающий выяснение интересующей информации в процессе двустороннего общения с испытуемым:*

А. Интервью.
Б. Беседа.
В. Опрос.
Г. Все варианты верны.

*14. Вид наблюдения, предполагающий, что исследователь является участником наблюдаемого процесса:*

А. Опосредованное.
Б. Скрытое.
В. Включенное.
Г. Все варианты верны.

*15. Методы исследования, основанные на опыте, практике:*

А. Эмпирические.
Б. Теоретические.
В. Статистические.
Г. Все варианты верны.

*16. Метод письменного опроса респондентов:*

А. Тестирование.
Б. Анкетирование.
В. Моделирование.
Г. Все варианты не верны.

*17. Эксперимент, который выявляет актуальный уровень развития некоторого свойства у испытуемого или группы:*

А. Естественный.
Б. Формирующий.
В. Констатирующий.
Г. Лабораторный.

*18. Исследовательский метод, связанный привлечением к оценке изучаемых явлений экспертов:*

А. Тестирование.
Б. Эксперимент.
В. Беседа.
Г. Рейтинг.

*19. Мысленное отделение какого-либо свойства предмета от других его признаков:*

А. Моделирование.
Б. Абстрагирование.
В. Синтез.
Г. Все варианты не верны.

*20. Воспроизведение характеристик некоторого объекта на другом объекте, специально созданном для его изучения:*

А. Конкретизация.
Б. Анализ.
В. Моделирование.
Г. Все варианты верны.

**Тест к темам «Выпускная квалификационная работа»**

*1. Выпускная квалификационная работа решает задачи:*
А. Краткое изложение полученных выводов.
Б. Самостоятельный анализ концепций по изучаемой проблеме.
В. Определение актуальности, объекта и предмета исследования.
Г. Все варианты верны.

*2. Не рекомендуется вести изложение в выпускной квалификационной работе:*
А. От первого лица единственного числа.
Б. От первого лица множественного числа.
В. В безличной форме.
Г. Все варианты верны.

*3. Основные характеристики выпускной квалификационной работы:*
А. Цель исследования.
Б. Объект исследования.
В. Предмет исследования.
Г. Задачи исследования.
Д. Все варианты верны.

*4. Объект исследования в выпускной квалификационной работе отвечает на вопрос:*
А. «Как называется исследование?».
Б. «Что рассматривается?».
В. «Что нужно сделать, чтобы цель была достигнута?».
Г. «Какой результат исследователь намерен получить?».

*5. Установите последовательность в структуре выпускной квалификационной работе:*
А. Содержание 1.
Б. Введение 2.
В. Титульный лист 3.
Г. Основная часть 4.
Д. Приложения 5.
Е. Список использованной литературы 6.
Ж. Заключение 7.

*6. Основная часть выпускной квалификационной работы включает в себя:*
А. Анализ литературы.
Б. Изложение позиции автора работы.
В. Результаты самостоятельно проведенного фрагмента исследования.
Г. Все варианты верны.

*7. Важнейшие выводы, к которым пришел автор выпускной квалификационной работы:*

А. Приложения.
Б. Введение.
В. Заключение.
Г. Основная часть.

*8. Основные требования к выпускной квалификационной работе:*

А. Актуальность исследования.
Б. Практическая значимость работы.
В. Общий объем работы не менее 30-50 страниц печатного текста
Г. Все варианты верны.

*9. Установите последовательность в структуре выпускной квалификационной работе:*

А. Приложения 1.
Б. Задание 2.
В. Титульный лист 3.
Г. Список использованной литературы 4.
Д. Введение 5.
Е. Содержание 6.
Ж. Основная часть 7.
З. Заключение 8.

*10. Установите последовательность в определении основных характеристик выпускной квалификационной работы:*

А. Тема исследования 1.
Б. Объект исследования 2.
В. Цель 3.
Г. Актуальность исследования 4.
Д. Проблема исследования 5.
Е. Предмет исследования 6.
Ж.Задачи 7.
З. Гипотеза 8.

*11. Внутритекстовая ссылка:*

А. Делается в тексте сразу после окончания цитаты.
Б. Делается после изложения чужой мысли.
В. Оформляется в квадратных скобках.
Г. Все варианты верны.

*12. При подготовке к защите выпускной квалификационной работы необходимо:*

А. Составить текст (тезисы) выступления примерно на 10 минут.
Б. Оформить средства наглядности (слайды и т. д.).
В. Составить варианты ответов на замечания рецензента.
Г. Все варианты верны.

## Шкала и критерии оценивания тестовых заданий

| Оценка | Критерии |
|---|---|
| «отлично» | Задание выполнено на 91-100% |
| «хорошо» | Задание выполнено на 81-90% |
| «удовлетворительно» | Задание выполнено на 51-80% |
| «неудовлетворительно» | Задание выполнено на 10-50% |

*Рубежная аттестация №2* по дисциплине «Методика подготовки выпускной квалификационной работы» предполагает выполнение задания к разделу «Общие требования к оформлению и защите выпускной квалификационной работ».

1. Изучите Положения о выпускной квалификационной работах.
2. Заполните таблицу по требованиям к оформлению текстовых документов.

| № п/п | Показатель | Требования ГОСТ |
|---|---|---|
| 1. | Название шрифта | Times New Roman |
| 2. | Размер шрифта | 14 |
| 3. | Межстрочный интервал | 1,5 |
| 4. | Выравнивание | По ширине страницы |
| 5. | Размер шрифта в таблице | 12 |
| 6. | Нумерация страниц | Сквозная, вверху по центру страницы, номер страницы на титульном листе и оглавлении не ставится |
| 7. | Нумерация формул | Сквозная, обозначается арабскими цифрами, указывается в круглых скобках после формулы |
| 8. | Ссылка на источник | Внутритекстовая, записывается в квадратных скобках, напр.: [10, с. 27], где – 10 – номер источника в списке литературы, 27 – номер страницы |
| 9. | Нумерация таблиц | Сквозная по всему тексту или внутри каждого раздела, обозначается арабским цифрами |
| 10 | Название таблиц | Помещается непосредственно над таблицей, напр.: Таблица 2 – Результаты констатирующего эксперимента; слева страницы без абзацного отступа и без точки в конце |
| 10 | Наименование разделов | Помещаются на новой странице, по центру страницы, точка в конце заголовка не ставится, переносы в словах не допускаются, выделяются полужирным шрифтом; отделяются от последующего текста двумя пробелами.<br>Номера разделов, подразделов обозначаются арабскими цифрами без точки в конце. Между цифрами точка ставится.<br>Заголовки разделов пишутся с абзацного отступа и с прописной буквы. |
| 11 | Наименование подразделов | Помещаются внутри текста, отделяются от предыдущего и последующего текста одним пробелом. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Подразделы имеют нумерацию в пределах каждого раздела, номера состоят из номера раздела и подраздела, разделенных точкой<br>Заголовки подразделов пишутся с абзацного отступа и с прописной буквы. |

## Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины «Методика подготовки выпускной квалификационной работы».

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме **зачёта.**

## Вопросы к зачёту

1. Какие этапы включает работа над рефератом?
2. Охарактеризуйте основные структурные элементы реферата.
3. Какие существуют виды выпускных квалификационных работ?
4. По каким критериям оценивается выпускная квалификационная работа?
5. Как выбирается тема выпускной квалификационной работы?
6. Какие разделы включает выпускная работа?
7. Какие организационные процедуры предусмотрены для получения допуска выпускной работы к защите?
8. По каким критериям оценивается выпускная работа?
9. Какие умения автора должна продемонстрировать бакалаврская работа?
10. Дайте характеристику выпускной квалификационной работе.
11. Что представляет собой магистерская диссертация?
12. В чем заключается подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы?
13. Каковы обязанности руководителя и обучающегося при подготовке выпускной квалификационной работы?
14. Ответьте, из каких компонентов состоит структура выпускной квалификационной работы.
15. Какие разделы содержит основная часть?
16. Что должен показать обзор литературы?
17. Ответьте в каком разделе освещаются методы исследования.
18. Каким образом представляются результаты, полученные в исследовании?
19. Что входит в содержание раздела «Обсуждение результатов исследования»?
20. Какие требования необходимо учесть при формулировании выводов?
21. Какие документы и в какой последовательности располагают в списке использованных источников?

22. Наука. Научное исследование.
23. Группы научных знаний.
24. Уровни исследования.
25. Методы эмпирического и теоретического исследования.
26. Объект и предмет исследования.
27. Цели и задачи исследования.
28. Гипотеза исследования.
29. Проблема, актуальность, практическая и теоретическая значимость исследования.
30. План.
32. Цитата, правила цитирования.
33. Рецензия.
34. Правила оформления выпускной квалификационной работы.
35. Общие требования к оформлению научных работ.
36. Требования к защите выпускной квалификационной работы.
37. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу.
38. Композиция выпускной квалификационной работы и порядок ее оформления.
39. Выпускная квалификационная работа: этапы подготовки.
40. Анализ и синтез в научном исследовании.
41. Сравнение и обобщение в научном исследовании.
42. Абстрагирование как метод научного исследования.
43. Индукция и ее роль в научном исследовании.
44. Дедукция в научном исследовании.
45. Аналогия и ее роль в научном исследовании.
46. Моделирование и использование приборов в научном исследовании.
47. Формализация и идеализация как методы теоретического исследования.
48. Аксиоматический метод в научном исследовании.
49. Системный метод в научном исследовании.
50. Структурно-функциональный метод в научном исследовании.
51. Логико-математические методы в научном исследовании.
52. Вероятностный метод в научном исследовании.
53. Понятие об уровнях научного исследования.
54. Методы накопления эмпирического материала.
55. Методы проверки результатов научного исследования
56. Наблюдение, измерение, описание и их роль в научном исследовании.
57. Эксперимент и его роль в научном исследовании.
58. Методы теоретического обобщения эмпирического материала (общенаучные и общелогические).
59. Научная проблема как начальный этап в научном исследовании.
60. Факты действительности и их роль в научном исследовании

**Критерии оценки:**

| | |
|---|---|
| Оценка «отлично» | Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал. |
| Оценка «хорошо» | Студент показывает достаточный уровень теоретических знаний, свободно оперирует понятиями. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «удовлетворительно» | Студент показывает знание основного лекционного материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. |
| Оценка «неудовлетворительно» | Студент показывает слабый уровень теоретических знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

## 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа): методические указания по выполнению выпускной квалификационной работы для обучающихся по направлениям подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» / составители О. В. Шпырня. – Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 65 с. – ISBN 2227-8397. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/77958.html.

2. Миронов, В.В. Выполнение и оформление выпускных квалификационных работ: учебное пособие / В.В. Миронов, Н.А. Подъякова. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет,

2014. – 87 с. – ISBN 978-5-7782-2537-4. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/44760.html.

3. Рекомендации по написанию и оформлению курсовой работы, выпускной квалификационной работы и магистерской диссертации : учебно-методическое пособие / Е.В. Зудина, Я.Я. Кайль, М.В. Самсонова [и др.]. – Волгоград: Волгоградский государственный социально-педагогический университет, 2016. – 57 с. – ISBN 2227-8397. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/57785.html

4. Историческая биография. Современные подходы и методы исследования : сборник обзоров и рефератов / Ю. В. Дунаева, И. Р. Купер, И. Е. Эман [и др.] ; под редакцией Ю. В. Дунаева. – Москва: Институт научной информации по общественным наукам РАН, 2011. – 172 с. – ISBN 978-5-248-00595-6. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/22482.html

5. Козлов, В. В. Групповая работа. Стратегия и методы исследования: методическое пособие / В. В. Козлов. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 70 с. – ISBN 2227-8397. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/18324.html

*Периодические издания*

1.Турбизнес – URL:www.tourbus.ru;https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=27711
2. Туризм и гостеприимство – URL: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=62171
3. Турист – URL:www.tourist-journal.ru/
4. За рубежом URL: www.zarubejom.com

**8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Учебный курс по дисциплине «Методика подготовки выпускной квалификационной работы», преподаваемый в высшем учебном заведении, предназначен для того, чтобы сформировать у обучающихся комплекс теоретический знаний и практических навыков подготовки научных квалификационных работ с применением современных технологий.

*Знал:*

– основные научные подходы к исследуемому материалу;

– методики поиска, сбора и обработки информации, метод системного анализа;

– основные научные подходы к исследуемому материалу.

*Умел:*

– выделять и систематизировать основные идеи в научных текстах; критически оценивать любую поступающую информацию, вне зависимости от источника;

– избегать автоматического применения стандартных формул и приемов при решении задач;

– применять методики поиска, сбора, обработки информации, системный подход для решения поставленных задач и осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из актуальных российских и зарубежных источников;

– выделять и систематизировать основные идеи в научных текстах; критически оценивать любую поступающую информацию, вне зависимости от источника;

– избегать автоматического применения стандартных формул и приемов при решении задач.

*Владел:*

– навыками сбора, обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования; навыками выбора методов и средств решения задач исследования;

– навыками самостоятельной работы с информационными ресурсами;

– навыками сбора, обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования; навыками выбора методов и средств решения задач исследования.

Преподавание учебного курса дисциплины «Методика подготовки выпускной квалификационной работы» осуществляется в следующих основных формах:

− теоретической подготовке (лекционные занятия);

− практической подготовки (практические занятия; создание презентаций о видах формальностей; подготовка докладов)

− самостоятельной работы (анализ национальных организаций РФ по туризму; анализ нормативно-правовых актов;).

В рамках самостоятельной работы готовятся доклады и презентации по

этапам подготовки выпускной квалификационной работы.

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе *Power Point.* Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

При формировании презентаций не рекомендуется использовать шаблоны оформления слайдов. Фон слайда следует установить, используя следующие опции: Формат-Фон-Другие цвета или Формат-Фон-Способы заливки, Дизайн – Формат фона.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять картинку или представлять текстовую информацию.

*Критерии оценивания* – при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на

элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

Также, самостоятельная работа бакалавров по данной дисциплине предполагает:

– самостоятельный поиск ответов и необходимой информации по предложенным вопросам;

– выполнение заданий для самостоятельной работы;

– изучение теоретического и лекционного материала, а также основной и дополнительной литературы при подготовке к практическим занятиям, написании докладов;

– самостоятельное изучение отдельных вопросов, не рассматриваемых на практических занятиях, выносимых на самостоятельное изучение;

– подготовка к тестированию по темам, предусмотренным программой данного курса.

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

*Оценка «зачтено»* – обучающийся показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует категориальным аппаратом. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично, материал излагается грамотно.

*Оценка «не зачтено»* – обучающийся показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них.

**Домашнее задание**

Это небольшая по объёму письменная работа. При реализации задания необходимо выполнить заданный алгоритм действий. Изучить Положение о выпускной квалификационной работе. Заполните таблицу по требованиям к оформлению текстовых документов Объём письменной части задания

составляет примерно 2-3 страницы 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

*Критерии оценивания* – оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования

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

При реализации учебной работы по дисциплине «Методика подготовки выпускной квалификационной работы» с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся и в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис реализуется компетентностный подход. В рамках данной дисциплины предусмотрены практические занятия где обучающийся активно использует активные и интерактивные методы, также читаются лекции с использованием презентаций по данной дисциплине, устные опросы, внеаудиторная работа в научной библиотеке.

Также в рамках дисциплины «Методика подготовки выпускной квалификационной работы» осуществляется подготовка презентаций для визуализации докладов.

Презентация должна быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

Чтение лекций с помощью интерактивных технологий позволяют привить практические умения и навыки работы с информационными ресурсами и средствами, для возможности самоконтроля и мотивации студентов в процессе самостоятельной работы. Для этого используются компьютерные технологии общего пользования.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y Academic Edition Enterprise;

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Nose 1 year Education License, договор № 15573/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

OS Windows № 15576/РНД 2933 от 27.12.2017г.;

MS Office № 15576/РНД 2933 от 27.12.2016г.Соглашение OVS (Open value subscription) Код соглашения V8985616;

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса 700 (Номер лицензионного документа: 658/2018 от 24.04.2018);

WINHOME 10 RUS OLP NL Acdmc legalization GetGenuine (договор от 10.08.2017 г.);

WINEDU RUS UpgrdSapk OLP NL Acdmc (договор от 10.08.2017 г.);

CoreCAL SNGL LicSAPk OLP NL Acdmc UsrCAL (договор от 10.08.2017 г.);

WinSvrStd RUS LicSAPk OLP NL Acdmc 2 Proc (договор от 10.08.2017 г.).

## 11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, включающей современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения лекционных, практических занятий, лабораторных практикумов. Помещения для проведения лекционных, практических занятий согласно требованиям к материально-техническому обеспечению учебного процесса по направлению подготовки 43.03.01 Сервис укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-11, 1-01, 1-02, где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций, определенных программой по учебной дисциплине «Методика подготовки выпускной квалификационной работы».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет имени
Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «Дизайн помещений гостиницы»

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | Сервис |
| Код направления подготовки | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | Очная |

Грозный, 2021

**Дашкова Е.В.** Рабочая программа учебной дисциплины «Дизайн помещений гостиницы» [Текст] /сост. кандидат философских наук, доцент Е.В. Дашкова – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2021.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. N 1169, с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© Е.В. Дашкова (автор), 2021
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2021

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины** – изучение теории и практики дизайна помещений гостиниц; определение особенностей проектирования и дизайна общественных интерьеров в зависимости от их видов.

**Задачи дисциплины:**

– изучить понятийный аппарат в дизайне, основные функции дизайна;

– изучить стили гостиничных интерьеров: зарубежный и отечественный опыт;

– изучить специфику дизайнерских решений при оформлении интерьеров помещений гостиницы различных видов;

– уметь анализировать дизайн-проекты помещений гостиницы;

– уметь определять стили гостиничных помещений, давать их характеристику;

– уметь разрабатывать концепцию дизайн-проекта интерьеров гостиничных помещений;

– владеть навыками анализа дизайн-проектов помещений гостиницы;

– владеть навыками выбора цветового и светового оформления в дизайне гостиничных номеров;

– владеть навыками презентации дизайнерских решений помещений гостиницы в соответствие с требованиями потребителей гостиничных услуг, на основе новейших информационных технологий.

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

В процессе освоения дисциплины «Дизайн помещений гостиницы» формируются следующая компетенция:

| ПК-7: готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствие с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий | |
|---|---|
| Знать: | |
| 1 уровень | понятийный аппарат в дизайне, виды дизайна, основные функции дизайна интерьеров. |
| 2 уровень | основные художественные стили и современные стилевые направления, используемые в дизайне интерьеров |
| 3 уровень | особенности дизайнерских решений гостиничных интерьеров различных видов |
| Уметь: | |
| 1 уровень | анализировать дизайн-проекты помещений гостиницы на основе международного и отечественного опыта |

| | |
|---|---|
| 2 уровень | определять стили гостиничных помещений, давать их характеристику |
| 3 уровень | разрабатывать концепцию дизайн-проекта интерьеров гостиничных помещений |
| Владеть | |
| 1 уровень | навыками анализа дизайн-проектов помещений гостиницы |
| 2 уровень | навыками выбора цветового и светового оформления в дизайне гостиничных номеров |
| 3 уровень | навыками презентации дизайнерских решений помещений гостиницы в соответствие с требованиями потребителей гостиничных услуг, на основе новейших информационных технологий. |

## 3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Дизайн помещений гостиницы» является дисциплиной по выбору. Изучается в 7 семестре.

Изучение дисциплины «Дизайн помещений гостиницы» является необходимой для освоения профессиональной компетенции по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии»).

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### *4.1 Структура дисциплины*

Общая трудоемкость дисциплины составляет 180 часа / 5 зачетных единиц.

| Вид работы | Трудоемкость, часов | |
|---|---|---|
| | 7 семестр | Всего |
| **Общая трудоемкость** | **180** | **180** |
| **Аудиторная работа:** | **32** | **32** |
| *Лекции (Л)* | 16 | **16** |
| *Практические занятия (ПЗ)* | 16 | **16** |
| *Лабораторные работы (ЛР)* | | |
| **Самостоятельная работа:** | **148** | **148** |
| Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР) | – | |
| Расчетно-графическое задание (РГЗ) | – | |
| Реферат (Р) | 28 | 28 |
| Эссе (Э) | – | |
| Самостоятельное изучение разделов | 60 | 60 |
| Контрольная работа | | |

| | | |
|---|---|---|
| Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.) | 60 | 60 |
| Консультации | – | – |
| Контроль | зачет | зачет |

### *4.2 Содержание и структура дисциплины*

| № п/п | Раздел/тема | Виды учебной работы (в часах) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | | | | | СР |
| | | Занятия лекционного типа | | Занятия семинарского типа | | | | |
| | | *Лекции* | *Иные учебные занятия* | *Практические занятия* | *Семинарские занятия* | *Лабораторные работы* | *Иные занятия* | |
| **1** | **Дизайн интерьеров: сущностный аспект** | | | | | | | |
| 1.1 | Дизайн помещений гостиницы: введение в курс. | 2 | | | | | | |
| 1.2 | Понятийный аппарат в дизайне. Основные функции дизайна | | | | | | | 6 |
| 1.3 | Современное состояние гостиничного дизайна | 2 | | | | | | |
| 1.4 | Современное состояние гостиничного дизайна: международный опыт | | | 2 | | | | 6 |
| 1.5 | Современное состояние гостиничного дизайна: российский опыт | | | 2 | | | | 6 |
| 1.6 | История дизайна и его направления | | | | | | | 6 |
| 1.7 | Психология восприятия предметной среды | | | | | | | 6 |
| 1.8 | Стили интерьеров: сущность и разнообразие | 2 | | | | | | |
| 1.9 | Стили гостиничного интерьера: характеристика и | | | 2 | | | | 6 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | специфика | | | | | | | |
| 1.10 | Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей | 2 | | | | | | 6 |
| 1.11 | Комфорт гостиничных интерьеров и его составляющие | | | | | | | 6 |
| 1.12 | Дизайн-проект гостиничных номеров: основные элементы | | | 2 | | | | 6 |
| 1.13 | Композиция гостиничных номеров и ее составляющие | | | | | | | 6 |
| **2** | **Особенности проектирования и дизайна общественных интерьеров, их виды** | | | | | | | |
| 2.1 | Холлы и вестибюли: дизайнерское оформление | 2 | | | | | | |
| 2.2 | Освещение в гостиницах | 2 | | | | | | |
| 2.3 | Цветоведение в оформлении гостиниц | 2 | | | | | | |
| 2.4 | Свет и цвет в дизайне | | | | | | | 6 |
| 2.5 | Цветовое оформление в дизайне гостиничных номеров | | | 2 | | | | 6 |
| 2.6 | Специфика проектирования и производства мебели для номеров, общественных зон, кафе, баров, ресторанов | | | 2 | | | | 6 |
| 2.7 | Специфика проектирования мебели для гостиниц | | | | | | | 6 |
| 2.8 | Профессиональная посуда – элемент дизайна | | | | | | | 6 |
| 2.9 | Оформление производственных помещений | | | 2 | | | | 6 |
| 2.10 | Бассейны, тренажерные, фитнес-залы, spa-салоны, сауны и бани: дизайнерские решения | | | | | | | 6 |
| 2.11 | Текстиль: шторы, махровые изделия, униформа, столовое | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | белье, скатерти, салфетки: роль в дизайне помещений | | | | | | | |
| 2.12 | Эргономика помещений | | | | | | | 6 |
| 2.13 | Ландшафтный дизайн в гостиницах | 2 | | | | | | |
| 2.14 | Флористика и озеленение гостиниц. Фитодизайн в гостиницах и ресторанах | | | | | | | 6 |
| 2.15 | Фирменный стиль гостиницы: основные составляющие | | | 2 | | | | 6 |
| | Подготовка реферата | | | | | | | 28 |
| | Всего | **16** | | **16** | | | | **148** |

## *Содержание лекционного курса:*

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание лекционного занятия |
|---|---|---|
| **1. Дизайн интерьеров: сущностный аспект** | | |
| 1.1 | Дизайн помещений гостиницы: введение в курс | Интерьеры, их назначение. Определения и понятие. Дизайн. Характеристики дизайна. Художественное проектирование. |
| 1.2 | Современное состояние гостиничного дизайна | Виды дизайна. Древнегреческая архитектура, предметно-пространственная среда. Характерные черты архитектуры романского стиля. Барокко и рококо. Стиль классицизм в архитектуре. ВХУТЕМАС-ВХУТЕИН. Производственное искусство. Пионеры советского дизайна. Ба́ухаус. Российские художественные учебные заведения. Немецкий Ве́ркбунд. |
| 1.3 | Стили интерьеров: сущность и разнообразие. | Определение стиля. История возникновения стилевых направлений. Рождение термина. Философия конструктивизма и функционализма в интерьерах. Характеристика основных стилей. |
| 1.4 | Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей | Основные факторы, предопределяющие выбор площадей гостиниц. Факторы, определяющие комфорт внутреннего пространства гостиницы. Составляющие комфорта в номере. Свет и тепло временного дома. Базовые конфигурации гостиничных зданий Распределение площадей для гостиничных помещений. Современные технологии строительства отелей. «Зеленые технологии» применяемые при строительстве гостиниц. |

| | | |
|---|---|---|
| **2** | **Особенности проектирования и дизайна общественных интерьеров, их виды** | |
| 2.1 | Холлы и вестибюли: дизайнерское оформление | Определение дизайн интерьера. Возникновение дизайна интерьера. Варианты дизайнерских решений. Типы профессионального дизайна интерьера. |
| 2.2 | Освещение в гостиницах | Роль освещения в дизайне гостиничных номеров. Виды освещения. Принципы выбора способов освещения. |
| 2.3 | Цветоведение в оформлении гостиниц | Требования к цветовому решению гостиниц<br>Цвет и сочетание цветов в интерьере<br>Рекомендации по цветовому решению интерьера гостиниц<br>Цветовое решение интерьера гостиниц |
| 2.4 | Ландшафтный дизайн в гостиницах | Понятие ландшафтного дизайна и его характеристика. История ландшафтного дизайна. Формирование стилей ландшафтного дизайна малые архитектурные формы. Принципы использования ландшафтного дизайна в гостиницах. |

## *Содержание практических занятий:*

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание практического занятия |
|---|---|---|
| **1.** | **Дизайн интерьеров: сущностный аспект** | |
| 1.1 | Современное состояние гостиничного дизайна: международный опыт | Современные отели: дизайнерские решения. Интерьеры в различных стилях. Эклектика. Примеры использования различных стилей в зданиях, сооружения, интерьерах и экстерьерах. Особенности, тенденции и проблемы. Подготовка докладов с презентациями о дизайнерских отелях за рубежом. |
| 1.2 | Современное состояние гостиничного дизайна: российский опыт | Дизайнерские решения при оформлении российских гостиниц. Использование стилевых направлений. Подготовка докладов с презентациями о дизайнерских российских отелях. |
| 1.3 | Стили гостиничного интерьера: характеристика и специфика | Характеристика основных художественных стилей и современных стилевых направлений. Примеры использования их в дизайнерском оформлении гостиниц. Подготовка докладов с презентациями. |
| 1.4 | Разработка дизайн-проекта номерного фонда и общественных помещений | Технология создания дизайн-проекта интерьера. Восприятие пространства. Общие принципы зонирования. Эргономика. Разработка эскизного проекта. Антропометрия как наука. |

| | | |
|---|---|---|
| | | Пропорции человеческого тела. Изменение пропорций тела с возрастом. Учет пропорций при конструировании предметной среды. Особенности возрастной антропометрии человека. |
| **2** | **Особенности проектирования и дизайна общественных интерьеров, их виды** | |
| 2.1 | Цветовое оформление в дизайне гостиничных номеров | Требования к цветовому решению гостиниц. Цвет и сочетание цветов в интерьере. Рекомендации по цветовому решению интерьера гостиниц. Цветовое решение интерьера гостиниц. Влияние цвета и различных фактур на дизайн интерьера, настроение, восприятие. |
| 2.2 | Специфика проектирования и производства мебели для номеров, общественных зон, кафе, баров, ресторанов | Основные требования к меблировке гостиницы. Мебель для ресторана и бара. Требования к специальной мебели. |
| 2.3 | Оформление производственных помещений гостиницы | Местоположения. Нормы проектирования. Инженерные коммуникации. Требования безопасности. Основные факторы, предопределяющие выбор площадей для гостиниц. Базовые конфигурации гостиничных зданий. Распределение площадей для гостиничных помещений. Современные технологии строительства отелей. Художественное конструирование как одна из составляющих дизайна. |
| 2.4 | Фирменный стиль гостиницы: основные составляющие | Понятие фирменного стиля. Функции фирменного стиля. Этапы разработки фирменного стиля. Концепция разработки фирменного стиля. |

## *Содержание самостоятельной работы обучающихся:*

| **Наименование темы (раздела) дисциплины** | **Содержание** | **Литература** |
|---|---|---|
| **1. Дизайн интерьеров: сущностный аспект** | | |
| Понятийный аппарат в дизайне. Функции и принципы дизайна. | Основные принципы дизайна. Исторические корни и национальные особенности. Связь дизайна с другими науками. Гостиничный дизайн: определение и специфика. | 1. Халдина, Е. Ф. Дизайн интерьера : учебное пособие / Е. Ф. Халдина, М. Р. Зудерман. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 93 с. — ISBN 978-5-4497-1351-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/110545.html Режим доступа: для авторизир. |

| | | |
|---|---|---|
| | Современное состояние гостиничного дизайна в России. Новые направления дизайна гостиничных интерьеров | Пользователей.<br>2.Митина, Н. Дизайн интерьера / Н. Митина. — 4-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 302 с. — ISBN 978-5-9614-5559-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93036.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей<br>3.Смолицкая, Т.А. Дизайн интерьеров: учебное пособие / Т.А. Смолицкая. – Москва: Российский новый университет, 2011. –152 с. –ISBN 2227-8397. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. –URL: http://www.iprbookshop.ru/21269.html<br>4. Техническая эстетика и дизайн : словарь / Е. С. Гамов, Е. В. Жердев, Е. А. Заева-Бурдонская [и др.] ; составители М. М. Калиничева, М. В. Решетова ; под редакцией М. М. Калиничева. — Москва : Академический проект, 2020. — 388 с. — ISBN 978-5-8291-2575-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/110066.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей |
| Современное состояние гостиничного дизайна: международный и отечественный опыт | Современные отели: дизайнерские решения. Интерьеры в различных стилях. Эклектика. Примеры использования различных стилей в зданиях, сооружения, интерьерах и экстерьерах. Особенности, тенденции и проблемы. Подготовка докладов с презентациями о дизайнерских отелях за рубежом и в России | Журнал «Отель» https://журналотель.рф<br>Журнал «Пятьзвезд» https://5stars-mag.ru/ |
| Комфорт гостиничных интерьеров и его | Понятие комфорта. Факторы, определяющие комфорт | Благова, Т. Ю. Теория и методология дизайна. Ч.1 : учебное пособие / Т. Ю. Благова. — Благовещенск : Амурский |

| | | |
|---|---|---|
| составляющие | внутреннего пространства гостиницы. Составляющие комфорта в номере. Свет и тепло временного дома. Особенности процесса восприятия предметной среды человеком. Психология восприятия зрением. Восприятие формы и размеров. Восприятие цветовых композиций. Особенности детского восприятия предметной среды. | государственный университет, 2018. — 90 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/103923.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей |
| Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей | Основные факторы, предопределяющие выбор площадей для гостиниц. Базовые конфигурации гостиничных зданий. Распределение площадей для гостиничных помещений. Современные технологии строительства отелей. Художественное конструирование как одна из составляющих дизайна. Художественное конструирование предметной среды. Исходные данные для художественного конструирования. Критерии оценки результатов художественного конструирования | Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 327 с. — ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93545.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей |
| Разработка дизайн-проекта номерного фонда и общественных помещений | Технология создания дизайн-проекта интерьера. Восприятие пространства. Общие принципы зонирования. | 1.Музалевская, Ю. Е. Основы дизайн-проектирования: исторические аспекты развития, этапы и методы художественного проектирования в дизайне : учебное пособие / Ю. Е. |

| | | |
|---|---|---|
| | Эргономика. Разработка эскизного проекта. Антропометрия как наука. Пропорции человеческого тела. Изменение пропорций тела с возрастом. Учет пропорций при конструировании предметной среды. Особенности возрастной антропометрии человека. | Музалевская. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 105 c. — ISBN 978-5-7937-1683-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102454.html— Режим доступа: для авторизир. пользователей.<br>2.Музалевская, Ю. Е. Дизайн-проектирование: методы творческого исполнения дизайн-проекта : учебное пособие / Ю. Е. Музалевская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 73 c. — ISBN 978-5-4486-0566-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/83264.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей |
| **2. Особенности проектирования и дизайна общественных интерьеров, их виды** | | |
| Холлы и вестибюли. Аксессуары для холлов | Характеристика холлов и вестибюлей и их составляющие. Аксессуары для холлов. | 1. Халдина, Е. Ф. Дизайн интерьера : учебное пособие / Е. Ф. Халдина, М. Р. Зудерман. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 93 c. — ISBN 978-5-4497-1351-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/110545.html Режим доступа: для авторизир. Пользователей.<br>2.Митина, Н. Дизайн интерьера / Н. Митина. — 4-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 302 c. — ISBN 978-5-9614-5559-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93036.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей<br>3.Смолицкая, Т.А. Дизайн интерьеров: учебное пособие / Т.А. Смолицкая. – Москва: Российский новый университет, 2011. –152 с. –ISBN 2227-8397. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. –URL: http://www.iprbookshop.ru/21269.html |

| | | |
|---|---|---|
| Цветовые решения и элементы декора гостиничных интерьеров | Требования к цветовому решению гостиниц. Цвет и сочетание цветов в интерьере. Рекомендации по цветовому решению интерьера гостиниц. Цветовое решение интерьера гостиниц. Влияние цвета и различных фактур на дизайн интерьера, настроение, восприятие. | Лутфуллина, Г. Г. Цвет и дизайн : учебное пособие / Г. Г. Лутфуллина, И. Ш. Абдуллин. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014. — 132 с. — ISBN 978-5-7882-1589-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/62019.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей |
| Освещение в гостиницах | .Роль освещения в интерьере гостиницы. Классификация искусственного освещения в помещениях различного назначения. Типы светового оборудования. Типы ламп. Принципы расстановки и применения. | Потиенко, Н. Д. Проектирование естественной световой среды в помещениях гражданских зданий. Ч.I : учебно-наглядное пособие / Н. Д. Потиенко, А. А. Кузнецова, Ю. А. Бахарева. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 108 с. — ISBN 978-5-7964-2237-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/105049.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей |
| Стили гостиничного интерьера | Характерные признаки, отличающих разные направления в отделке, оформлении, меблировке и декорировании помещений. Иллюстрации стилей оформления гостиничных номеров. | Халдина, Е. Ф. Стилистика общественных интерьеров : учебное пособие / Е. Ф. Халдина, М. Р. Зудерман. — Челябинск : Южно-Уральский технологический университет, 2021. — 93 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/110490.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей |
| Текстиль: шторы, махровые изделия, униформа, столовое белье, скатерти, салфетки как элемент дизайна | Отделочные материалы, ассорти. Виды покрытий. Характеристики, критерии выбора. Гостиничный текстиль как одна из важнейших имиджевых составляющих современного отеля. Требования, | Текстильное материаловедение. Текстильные полотна : учебное пособие / А. В. Куличенко, И. В. Андреева, Е. В. Бызова [и др.] ; под редакцией А. В. Куличенко. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 72 с. — ISBN 978-5-7937-1694-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: |

| | | |
|---|---|---|
| | предъявляемые к гостиничным тканям. Классификация и характеристика штор для гостиничных номеров. Типы штор. | https://www.iprbookshop.ru/102972.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.<br>Кумпан, Е. В. Виды декорирования текстильных материалов и готовых изделий : учебное пособие / Е. В. Кумпан, Г. Р. Залялютдинова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017. — 212 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/79280.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей |
| Специфика проектирования и производства мебели для номеров, общественных зон, кафе, баров, ресторанов | Основные требования к меблировке гостиницы. Мебель для ресторана и бара. Требования к специальной мебели. | 1.Барташевич, А. А. Конструирование мебели и столярных изделий : учебное пособие / А. А. Барташевич. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2019. — 283 с. — ISBN 978-985-503-948-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93426.html. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей<br>2.Прозорова, Е. С. История мебели : учебное пособие / Е. С. Прозорова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2017. — 81 с. — ISBN 978-5-7937-1464-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102629.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: https://doi.org/10.23682/102629 |
| Оформление производственных помещений гостиницы | Местоположения. Нормы проектирования. Инженерные коммуникации. Требования безопасности. | Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 327 с. — ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: |

| | | |
|---|---|---|
| | | https://www.iprbookshop.ru/93545.html). — Режим доступа: для авторизир. пользователей |
| Ландшафтный дизайн гостиниц и отелей, малые архитектурные формы | Понятие ландшафтного дизайна и его характеристика. История ландшафтного дизайна. Формирование стилей ландшафтного дизайна малые архитектурные формы | Половникова, М. В. Ландшафтный дизайн: озеленение кровель и интерьеров : учебное пособие / М. В. Половникова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 95 c. — ISBN 978-5-4488-0880-7, 978-5-4497-0642-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/97304.html . — Режим доступа: для авторизир. пользователей |
| Флористика и озеленение гостиниц | Понятие флористического дизайна. Дизайн и цветочная аранжировка. Характеристика стилей флористических композиций. | Кундик, Т. М. Декоративное садоводство и ландшафтный дизайн : учебно-методическое пособие для студентов / Т. М. Кундик. — Брянск : Брянский государственный аграрный университет, 2020. — 62 c. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/107901.html— Режим доступа: для авторизир. Пользователей<br>Половникова, М. В. Озеленение интерьеров и фитодизайн : учебное пособие / М. В. Половникова, Р. Р. Исяньюлова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 101 c. — ISBN 978-5-4497-0271-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/89250.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей. |
| Фитодизайн в гостиницах и ресторанах | Озеленение в интерьере гостиниц - это особый вид искусства. Зимние сады в гостиницах. | |
| Создание фирменного стиля гостиницы и основные требования к нему | Понятие фирменного стиля. Функции фирменного стиля. Этапы разработки фирменного стиля. Концепция разработки фирменного стиля. | Костина, Н. Г. Фирменный стиль и дизайн : учебное пособие для студентов вузов / Н. Г. Костина, С. Ю. Баранец. — Кемерово : Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014. — 97 c. — ISBN 978-5-89289-847-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/61285.html. — |

| | | |
|---|---|---|
| | | Режим доступа: для авторизир. пользователей |

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

По дисциплине «Дизайн помещений гостиницы» предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

– текущий контроль успеваемости

– промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в приложении к рабочей программе дисциплины.

### *5.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)*

| № п/п | Контролируемые разделы | Компетенция | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1. | Дизайн интерьеров: сущностный аспект | ПК-7 | Устный опрос, творческое задание, тест |
| 2. | Особенности проектирования и дизайна общественных интерьеров, их виды | ПК-7 | Устный опрос, тест, информационный доклад, реферат |

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

**Примерные тестовые задания:**

1. Создателем первого фирменного стиля какого промышленного предприятия является?
1) А. Родченко;
2) П. Беренс;
3) Г. Мутезиус.

2. Каким этапом работы дизайнера являются предпроектные исследования?
1) вторым этапом;
2) первым этапом;
3) третьим этапом;
4) четвертым этапом.

3. Какое стилистическое направление характеризовало деятельность дизайнеров Баухауза?
1) эргономичность;
2) помпезность;
3) вычурность;

4. Кому из художественных деятелей принадлежат слова о доме как машине для жилья?
1) У. Морисс;
2) Г. Земпер;
3) Ле Корбюзье.

5. Кто написал одну из первых теоретических книг по дизайну «Стиль в технических и тектонических искусствах»?
1) Дж. Рескин;
2)Готфрид Земпер;
3)К. Малевич.

6. Сфера проектной деятельности, занятая художественным проектированием элементов предметного наполнения среды обитания человека, создаваемых методами индустриального производства?
1) промышленный дизайн;
2) визуализация;
3) трансформация.

7. Слово «дизайн» восходит к латинскому слову «designare», которое переводится?
1) означать;
2) проявлять;
3)раскрашивать.

8. Что означает от греческого «grafo»?
1) рисую;
2) пишу;
3) изображаю.

9. Что является относительно молодой областью графики?
1) меццо-тинто;
2) плакат;
3) ксилография.

10. Что означает термин «промышленный дизайн»?
1) предметный дизайн, индустриальный дизайн;
2) ландшафтный дизайн;
3) промграфика.

11. Предметом технической эстетики является...
1) изучение эстетических аспектов формирования среды жизнедеятельности человека;
2) изучение окружающей среды;
1)законы и нормативные акты разработки нового вида продукции.

12. Что означает термин «тектоника»?
1) строение;
2) композиция;
3) перспектива.

13. Главная цель дизайна – это...
1) способствовать созданию комфортных условий для физической и умственной деятельности;
2) ликвидации устаревшей продукции;
4) выяснение преимущества и недостатки деятельности конкурентов.

14. Когда возник промышленный дизайн?
1) в XIII;
2) в XVIII;
3) в XX.

15. Эргономика изучает...
1) материалы и инструменты для макетов;
2) деятельность человека или группы людей в условиях современного производства, быта, досуга;
3) какие свойства художественных материалов.

16. Основными объектами исследования эргономики является...
1) системы «человек – изделие – среда»;
2) системы «человек – внешняя среда»;
3) системы «человек – изделие – внутренняя среда».

17. Корректирующие направление развития эргономики заключается в...
1) модернизации уже существующих изделий;
2) проектировании новой продукции;
3) ликвидации устаревшей продукции.

18. Основными условиями рационального художественного конструирования является...
1) системный анализ и приспособления дизайн-объектов окружающей среды;
2) внешний вид дизайн-объектов;
3) рациональное использование дизайн-объектов.

19. Технологическая инновация...
1) создает новую продукцию;
2) создает новую модификацию продукта;
3) внедряет новую технологию.

20. Стиль – это...
1)прием, метод, способ работы;
2) вид искусства;
3) техника живописи

**Творческое задание:**

1. Эскиз расстановки мебели в помещениях гостиницы
2. Представить стили оформления номеров гостиницы

**Вопросы для устного опроса:**

1. Гостиничный дизайн: определение и специфика.
2. Современное состояние гостиничного дизайна в России.
3. Дизайн гостиничного интерьера в зарубежных странах: особенности, тенденции, проблемы.
4. Базовые конфигурации планировки здания гостиниц и отелей, распределение площадей.

5. Требования к отделочным и строительным материалам.
6. Расчет расходов на строительство и оснащение отеля.
7. Создание фирменного стиля гостиницы и основные требования к нему.
8. Ландшафтный дизайн гостиниц и отелей: флористика, озеленение, малые архитектурные формы.
9. Дизайн номерного фонда и общественных помещений (на примере одной из гостиниц).
10. Стили, цветовые решения и элементы декора гостиничных интерьеров.
11. Специфика проектирования и производства мебели для номеров, общественных зон, кафе, баров и ресторанов.
12. Комфорт гостиничных интерьеров и его составляющие.
13. Холлы и вестибюли.
14. Уборочная техника, сервисное оборудование и аксессуары для холлов.
15. Дизайн баров, ресторанов, кафе.
16. Бассейны, тренажерные и фитнес-залы.
17. Оборудование и аксессуары для ванных комнат.
18. Профессиональная посуда, кухонное, тепловое и вспомогательное оборудование для гостиниц.
19. Спа-салоны, сауны, бани, комплексы лечебных и косметических процедур.
20. Критерии оценки дизайна гостиничных интерьеров.
21. Инфраструктура гостиницы и дополнительные услуги.
22. Кухонное и тепловое оборудование.
23. Холодильные устройства для гостинично-ресторанных предприятий.
24. Отделочные и строительные материалы.
25. Дизайн напольных покрытий в гостинице.
26. Текстиль: покрывала, постельное белье, махровые изделия, скатерти, салфетки.
27. Дизайн мебели для номеров и освещение гостиничных предприятий.
28. Новые направления дизайна гостиничных интерьеров.
29. Аксессуары для холлов, гостиничных номеров, ванных комнат, общественных зон.
30. Ландшафт вокруг предполагаемого отеля и его составляющие.
31. Целесообразность использования существующих зданий и строений.
32. Трудовые ресурсы: современная ситуация, перспективы изменения.
33. Транспортная инфраструктура, исследование клиентской базы.
34. Дизайн-проект номерного фонда, общественных помещений и ресторанов.
35. Комплектация сантехническим оборудованием, отвечающим сантехническим нормам.
36. Фирменный стиль гостиницы и его составляющие.
37. Составляющие, из которых складывается комфорт в номере гостиницы.
38. Уборочная техника, используемая горничными.
39. Что такое профессиональная посуда и основные требования к ней.
40. Современные отделочные и строительные материалы.

41. Ландшафтный дизайн гостиниц, отелей, мини-гостиниц.
42. Отделочные материалы, используемые при строительстве гостиниц.
43. Виды вспомогательного оборудования гостиниц и отелей.
44. Напольные покрытия, их выбор и значение при использовании.
45. Озеленение вестибюлей, холлов гостиниц. Элементы декора.
46. Распределение площадей при строительстве отелей и гостиниц.
47. Униформа обслуживающего персонала гостиниц.
48. Столовое белье, используемое в барах и ресторанах гостиниц.
49. Постельное белье и принадлежности, махровые изделия.
50. Стили и цветовые решения гостиничных интерьеров.

**Примерные темы рефератов:**

1. Эргономические требования в проектировании интерьеров.
2. Объемно-графические средства моделирования объектов дизайна.
3. Основные функции современного интерьера: сон, отдых, индивидуальная работа, приготовление пищи, прием пищи, санитарная гигиена, хранение вещей.
4. Меблировка помещений.
5. Стилевые направления в развитии современного мебельного производства.
6. Комнатные растения в дизайне интерьера.
7. Изделия декоративно-прикладного искусства в интерьере гостиниц.
8. Дизайн-продукт как комплекс компонентов.
9. Понятие фирменного стиля гостиницы.
10. Взаимодействие: фирменный стиль и мода.
11. Промышленный продукт как предметно-пространственный комплекс.
12. Современные тенденции проектирования мебели и использование её в гостиницах.
13. Цветовой строй интерьера гостиничных номеров.
14. Контрасты и их практическое применение в интерьере помещений гостиницы.
15. Функциональные зоны помещений гостиницы.
16. Ландшафтный дизайн в гостиницах.
17. Необычные отели: дизайн и функциональность.
18. Дизайн-проект гостиничного номера.
19. Современные направления гостиничного дизайна.
20. Дизайн-проекты общественных зон в гостиницах.

### *5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности*

**Устный ответ**

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к обучающемуся, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

*Критерии оценивания:* последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

| | |
|---|---|
| Оценка «зачтено» | Обучающийся показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует категориальным аппаратом. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. |
| Оценка «не зачтено» | Обучающийся показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. |

**Творческое задание**

*Эссе* – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

*Критерии оценивания* – оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка *«хорошо»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если не выполнены никакие требования

## Реферат

*Методические рекомендации по подготовке реферата.*

**Запрещается использование готовых рефератов из сети Интернет.**

Реферат должен включать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, библиографический список и приложения.

Во введении раскрывается актуальность рассматриваемой темы, формируются цель и задачи работы, определяется объект и предмет исследования, раскрывается освещенность данной темы в литературе, описываются методы научного исследования, используемые в данной работе.

В основной части реферата должна быть раскрыта тема данной работы. Объем основной части должен быть не менее 10-15 страниц.

В заключении делаются основные выводы, приводятся собственные предложения по определенной теме. В конце реферата обязателен библиографический список, оформленный в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников может включать:

− законодательные и нормативно-методические документы и материалы;

− монографии, учебники, справочники и т.п.;

− научные статьи, материалы из периодической печати;

− электронные ресурсы, сайты.

Библиографический список формируется из источников в порядке упоминания.

Библиографическое описание источника или документа может быть полным, кратким и расширенным. Полное библиографическое описание

применяется в государственных библиографических указателях и печатных каталожных карточках; оно содержит все обязательные и факультативные элементы. Приведем пример библиографического описания используемых источников:

*Пример оформления списка законодательных и нормативно-методических документов и материалов*

1. О противодействии терроризму: федер. закон Рос. Федерации от 6 марта 2006 г. № 35-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 26 февр. 2006 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 1 марта 2006 г. // Рос. газ. – 2016. – 10 марта.

2. Об индивидуальной помощи в получении образования: (О содействии образованию): федер. закон Федератив. Респ. Германия от 1 апр. 2001 г. // Образовательное законодательство зарубежных стран. – М., 2013. – Т. 3. – С. 422 - 464.

3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

*Пример оформления списка монографий, учебников, справочников и т.п*

4. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

5. Соловьев В.С. Красота в природе: соч. в 2 т. М.: Прогресс, 1988. Т. 1. С. 35 - 36.

6. Целищев В. В. Философия математики. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. Ч. 1 - 2.

7. Герман М.Ю. Модернизм: искусство первой половины XX века. СПб.: Азбука-классика, 2003. 480 с.

*Пример оформления списка научных статей, материалов из периодической печати*

8. Putham H. Mind, language and reality. Cambridge: Cambridge univ. press, 1979. P. 12.

9. Анастасевич В.Г. О необходимости в содействии русскому книговедению// Благонамеренный. 1820. Т. 10, № 7. С. 32 - 42.

10. Анастасевич В.Г. О библиографии // Улей. 1811. Ч. 1, № 1. С. 14 - 28.

11. Философия культуры и философия науки: проблемы и гипотезы: межвуз. сб. науч. тр. /Сарат. гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича]. Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1999. 199 с.

12. Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис.... канд. полит, наук. М., 2002. С. 54 - 55.

*Пример оформления списка электронных ресурсов:*

13. Авилова Л.И. Развитие металлопроизводства в эпоху раннего металла (энеолит - поздний бронзовый век) [Электронный ресурс]: состояние

проблемы и перспективы исследований // Вести. РФФИ. 1997. № 2. – URL: http://www.rfbr.ru/pics/22394ref/file.pdf (дата обращения: 19.09.2007).

14. Справочники по полупроводниковым приборам// [Персональная страница В.Р. Козака] / Ин-т ядер. физики. [Новосибирск, 2003]. – URL: http://www.inp.nsk.su/%7Ekozak/start.htm (дата обращения: 13.03.06).

15. Галина Васильевна Старовойтова, 17.05.46 - 20.11.1998: [мемор. сайт] /сост. и ред. Т. Лиханова. [СПб., 2004]. – URL: http://www.starovoitova.ru/rus/main.php(дата обращения: 22.01.2007).

***Учебный реферат – это самостоятельная научно-исследовательская работа, где вы раскрываете суть исследуемой проблемы, приводите различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.***

**Этапы работы над учебным рефератом:**

**1. Выбор темы.** Тематика рефератов определяется преподавателем, но, прежде чем сделать выбор, вам необходимо определить, над какой проблемой вы хотели бы поработать и более глубоко её изучить.

**2. Подбор и изучение основных источников по теме.** Как правило, при разработке реферата используется не менее 8-10 источников литературы или электронных ресурсов.

**3. Составление библиографического списка.** Записи лучше делать во время изучения источников. На основе этих записей вы сформируете библиографический список.

**4. Обработка и систематизация материала.**

**5. Разработка плана реферата.**

**6. Написание реферата.**

***Структура учебного реферата***

**Титульный лист.**

**Содержание.**

**Введение.**

Формулируется суть проблемы и обосновывается выбор темы, определяются её значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, даётся характеристика используемой литературы.

**Основная часть.**

Каждый параграф её раскрывает одну из сторон выбранной темы, логически является продолжением предыдущего параграфа. Текст реферата Times New Roman 14.

**Заключение.**

Подводятся итоги или обобщенный вывод по теме реферата.

**Библиографический список.** Оформленный по ГОСТ Р 7.0.5. – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

**Приложение.**

Приложения включают материалы иллюстрационного и информационного характера: таблицы, рисунки, фотографии.

*Критерии оценивания*:

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

**Доклад с презентацией**

Доклад с презентацией, направлен на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации).

Презентация выполняется в программе Power Point. Слайды должны быть наглядным отражением содержания работы по теме.

− Первый слайд должен содержать следующую информацию: тему доклада, фамилию автора.

− На втором слайде размещается текст, содержащий цель доклада.

− Последующие слайды могут содержать схемы, картинки, краткий текст, фотографии с названиями и, если это необходимо, то пояснениями к ним.

Текст в слайдах должен быть кратким. Он может использоваться в заголовках слайда, пояснять иллюстрации или представлять краткую текстовую информацию.

*Критерии оценивания* – при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные

технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, не отвечает на вопросы.

**Тестирование**

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

*Критерии оценивания* – правильный ответ на вопрос

Оценка *«отлично»* ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка *«хорошо»* ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка *«удовлетворительно»* ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

## 6. Перечень учебной литературы, периодических изданий необходимых для освоения дисциплины

1. Халдина, Е. Ф. Дизайн интерьера : учебное пособие / Е. Ф. Халдина, М. Р. Зудерман. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 93 с. — ISBN 978-5-4497-1351-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/110545.html Режим доступа: для авторизир. Пользователей.

2. Митина, Н. Дизайн интерьера / Н. Митина. — 4-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2020. — 302 с. — ISBN 978-5-9614-5559-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93036.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3.Смолицкая, Т.А. Дизайн интерьеров: учебное пособие / Т.А. Смолицкая. – Москва: Российский новый университет, 2011. –152 с. –ISBN

2227-8397. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. –URL: http://www.iprbookshop.ru/21269.html

4. Техническая эстетика и дизайн : словарь / Е. С. Гамов, Е. В. Жердев, Е. А. Заева-Бурдонская [и др.] ; составители М. М. Калиничева, М. В. Решетова ; под редакцией М. М. Калиничева. — Москва : Академический проект, 2020. — 388 c. — ISBN 978-5-8291-2575-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/110066.html — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

5. Благова, Т. Ю. Теория и методология дизайна. Ч.1 : учебное пособие / Т. Ю. Благова. — Благовещенск : Амурский государственный университет, 2018. — 90 c. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/103923.html — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

6. Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 327 c. — ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93545.html — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

7. Музалевская, Ю. Е. Основы дизайн-проектирования: исторические аспекты развития, этапы и методы художественного проектирования в дизайне: учебное пособие / Ю. Е. Музалевская. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 105 c. — ISBN 978-5-7937-1683-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102454.html— Режим доступа: для авторизир. пользователей.

8.Музалевская, Ю. Е. Дизайн-проектирование: методы творческого исполнения дизайн-проекта : учебное пособие / Ю. Е. Музалевская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 73 c. — ISBN 978-5-4486-0566-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/83264.html. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

9. Лутфуллина, Г. Г. Цвет и дизайн : учебное пособие / Г. Г. Лутфуллина, И. Ш. Абдуллин. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014. — 132 c. — ISBN 978-5-7882-1589-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/62019.html. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

10. Потиенко, Н. Д. Проектирование естественной световой среды в помещениях гражданских зданий. Ч.I : учебно-наглядное пособие / Н. Д.

Потиенко, А. А. Кузнецова, Ю. А. Бахарева. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 108 с. — ISBN 978-5-7964-2237-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/105049.html. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

11. Халдина, Е. Ф. Стилистика общественных интерьеров : учебное пособие / Е. Ф. Халдина, М. Р. Зудерман. — Челябинск : Южно-Уральский технологический университет, 2021. — 93 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/110490.html. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

12. Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 327 с. — ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/93545.html). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

13. Текстильное материаловедение. Текстильные полотна : учебное пособие / А. В. Куличенко, И. В. Андреева, Е. В. Бызова [и др.] ; под редакцией А. В. Куличенко. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 72 с. — ISBN 978-5-7937-1694-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/102972.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

14. Кумпан, Е. В. Виды декорирования текстильных материалов и готовых изделий : учебное пособие / Е. В. Кумпан, Г. Р. Залялютдинова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017. — 212 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/79280.html — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

15. Половникова, М. В. Ландшафтный дизайн: озеленение кровель и интерьеров : учебное пособие / М. В. Половникова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 95 с. — ISBN 978-5-4488-0880-7, 978-5-4497-0642-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/97304.html . — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

16. Кундик, Т. М. Декоративное садоводство и ландшафтный дизайн : учебно-методическое пособие для студентов / Т. М. Кундик. — Брянск : Брянский государственный аграрный университет, 2020. — 62 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. —

URL: https://www.iprbookshop.ru/107901.html— Режим доступа: для авторизир. Пользователей

17. Половникова, М. В. Озеленение интерьеров и фитодизайн : учебное пособие / М. В. Половникова, Р. Р. Исяньюлова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 101 с. — ISBN 978-5-4497-0271-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/89250.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

18. Костина, Н. Г. Фирменный стиль и дизайн : учебное пособие для студентов вузов / Н. Г. Костина, С. Ю. Баранец. — Кемерово : Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014. — 97 с. — ISBN 978-5-89289-847-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/61285.html. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

*Периодические издания*

– Научный журнал «СЕРВИС PLUS».
– ОТЕЛЬ
– СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА.

## 7. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/

Информационно-правовой портал «Гарант» – http://base.garant.ru/

Госты, стандарты, нормативы. – http://www.gostrf.com/

Профессиональные стандарты: программно-аппаратный комплекс. Реестр профессиональных стандартов – http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/

Электронная образовательная среда университета (http://www.chgu.org)

Электронно-библиотечная система IPRBooks(http://www.iprbookshop.ru)

Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» (http://www.studentlibrary.ru)

Электронно-библиотечная система «ИВИС» (http://ivis.ru)

## 8. Состав программного обеспечения

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1000-1499

Node 1 year Educational Renewal License;

Microsoft®MSImagineAcademy AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL;

OfficeProPlus RUS LicSAPk OLP NL Acdmc;
CoreCAL SNGL LicSAPk OLP NL Acdmc USRCAL;
WinSVRSTD RUS LicSAPk OLP NL Acdmc 2Proc;
WINHOME 10 RUS OLP NL Acdmc Legalization GetGenuine.

## 9. Оборудование и технические средства обучения

ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации. Образовательный процесс происходит в учебных аудиториях для проведения занятий лекционного и практического типа. Помещения для проведения лекционных, практических занятий укомплектованы специализированной учебной мебелью, техническими средствами, служащими для представления учебной информации студентам.

Для проведения лекционных и практических занятий кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства» располагает аудиториями 1-11, 1-09, 1-06, 1-01 где установлено проекционное оборудование (мультимедиапроектор) для демонстрации учебно-наглядных пособий, обеспечивающие реализацию тематических иллюстраций по учебной дисциплине «Дизайн помещений гостиницы».